ANNUAL REPORT 2012-2013

A New Approach

Ontario

OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSIONER

www.flsc.gov.on.ca

@FLSContario

You can find the **interactive version** of this annual report on the new website of the Office of the French Language Services Commissioner, **www.flsc.gov.on.ca**

Letter to the Minister

June 5, 2013

The Honourable Madeleine Meilleur
Minister of Community Safety and Correctional Services
Minister Responsible for Francophone Affairs

George Drew Building
18th Floor
25 Grosvenor Street
Toronto, Ontario M7A 1Y6

Dear Minister:

Pursuant to section 12.5 (1) of the *French Language Services Act*, I hereby submit to you the sixth annual report of the French Language Services Commissioner of Ontario.

This report covers the period from April 1, 2012 to March 31, 2013.

Please table this report in the Legislative Assembly, as set out in subsection 12.5 (3) of the Act.

Respectfully,

François Boileau
French Language Services Commissioner

Table of contents

LETTER TO THE MINISTER 1

SUMMARY AND RECOMMENDATIONS 4

FOREWORD 5

CHAPTER 1: AN ORGANIZATIONAL STORY 8

1.1 THE FIRST SIX YEARS 8
1.1.1 Governmental relations 8
1.1.1.1 Building credibility 8
1.1.1.2 Analysis of the responses to the recommendations in the 2011-2012 Annual Report 8

1.1.2 Community relations 9
1.1.2.1 Results of the 2011 Census 9
1.1.2.2 Franco-Ontarians' natural allies 10
1.1.2.3 Meeting with the community 11

1.1.3 National and international relations 12

1.2 TIME FOR CHANGE 13
1.2.1 The human and financial resources of the Commissioner's Office 13

1.2.2 Complaints and investigations 14

1.2.3 Improvements sought 14

1.3 THE NEW APPROACH OF THE COMMISSIONER'S OFFICE 14
1.3.1 A paradigm shift in the processing of complaints 15

1.3.2 More focused, systemic interventions 16

1.3.3 Production of extensive investigation reports 17

1.3.4 Development of strategic partnerships 17
1.3.4.1 Partnership with the Office of the Commissioner of Official Languages of Canada 17
1.3.4.2 Joint study on access to justice 18
1.3.4.3 Partnership with the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick 18
1.3.4.4 Other partnerships 18

1.3.5 Greater support for citizens who need it 19

1.4 CONCLUSION 19
RECOMMENDATION 1 19

CHAPTER 2: A HUMAN STORY 20

2.1 INTRODUCTION — A LIFE 20

2.2 DISADVANTAGED POPULATIONS 21

2.3 IMMIGRATION 21

2.4 JUSTICE 22

2.5 ELEMENTARY, SECONDARY AND POSTSECONDARY EDUCATION 24

2.5.1 Early childhood 24
2.5.2 Full-day kindergarten 24
2.5.3 Elementary and secondary education in the Greater Toronto Area 25
2.5.4 Construction of new schools in Kanata and London 25
2.5.5 Postsecondary education in Central-Southwestern Ontario 26
2.5.6 Fellowships for studying in French 26

2.6 HEALTH 27

2.7 DIRECT SERVICES 28
RECOMMENDATION 2 29
RECOMMENDATION 3 30

2.8 LAND AND RESOURCES 30

2.9 MUNICIPALITIES 31
A WISH OF THE COMMISSIONER 32

CHAPTER 3: A STATISTICAL STORY 33

CHAPTER 4: AN EXEMPLARY STORY 37

4.1 EXEMPLARY PRACTICES 37

4.1.1 *Espace jeunesse* program 37
4.1.2 Bridge training programs for internationally trained Francophones 37
4.1.3 Promoting security for women victims of violence 37
4.1.4 Partnership between *Groupe Média TFO* and Canadian Parents for French (Ontario) 37
4.1.5 Ontario Association of Children's Aid Societies Summit 37
4.1.6 Summer camps in French at Toronto Harbourfront Centre 38
4.1.7 Leadership training in French 38
4.1.8 Creating a Francophone space within social services agencies in Sudbury 38

4.2 HONOURABLE MENTIONS 38

CONCLUSION 39

Summary and recommendations

THIS REPORT COVERS THE ACTIVITIES of the Office of the French Language Services Commissioner from April 1, 2012, to March 31, 2013, and provides a review of its last six years. It is the sixth annual report of Commissioner François Boileau, whose third term ends in September 2017. It contains three recommendations for the Ontario government.

Chapter 1 outlines the organizational history of the Commissioner's Office and documents the key factors that have influenced its evolution since 2007: the increased diversity and growth of Ontario's Francophone population, collaboration with a number of partners, limited human and financial resources, and the organization's previous complaint handling policy. The Commissioner explains how these elements are now prompting him to adopt a new approach to guide his actions and his interactions with complainants, ministries and other government agencies. The Commissioner also points out the need to focus more on disadvantaged populations.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs, in conjunction with her Cabinet colleagues, develop an action plan to ensure that disadvantaged populations have genuine access to French-language services, in keeping with the letter and the spirit of the *French Language Services Act*.

Chapter 2 provides an update on the progress made in the delivery of French-language services in the last six years, for each of the government's service sectors. In this chapter, the Commissioner also reiterates the importance of the active offer of French-language services and human resources planning.

RECOMMENDATION 2

The French Language Services Commissioner recommends to the Minister Responsible for Francophone Affairs that an explicit directive regarding the active offer of French-language services be issued by the Management Board in the 2013-2014 fiscal year and that said directive apply to all ministries, government agencies and entities that provide French-language services on behalf of the government.

RECOMMENDATION 3

The French Language Services Commissioner recommends to the Ministry of Government Services that a directive on the development and implementation of a human resources plan for French-language services be issued by the Management Board in the 2013-2014 fiscal year and that said directive apply to all ministries, government agencies and entities that provide French-language services on behalf of the government. The plan should include concrete measures for the designation, appointment, training and retention of staff.

The Commissioner concludes Chapter 2 with his wish that the member municipalities of the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO) will adopt a municipal by-law or regulation formalizing the use of French in the delivery of their programs and services.

Chapter 3 provides a statistical profile of complaints. The Commissioner's Office received 349 complaints in 2012-2013.

The final chapter in the annual report, **Chapter 4**, describes best practices and innovations by government ministries and agencies in the delivery of French-language services. For 2012-2013, the Commissioner selected eight exemplary practices and 15 honourable mentions from a total of 100 suggestions submitted.

Foreword

FIRST, I WOULD like to express my sincere gratitude to the Ontario government, especially the Minister Responsible for Francophone Affairs, for the confidence they have shown in me by again extending my appointment as Commissioner, this time for five years. It is an honour and a privilege to serve the community and to be part of a committed, dynamic, competent public service. I would also like to take the opportunity to thank the efficient, dedicated team that supports me in my duties.

In the wake of the announcement of my new term, I was asked many times what the priorities of the Commissioner's Office would be in the next few years. Certainly, complaints from the public remain one of our bread-and-butter activities. In addition, there are the interventions and actions dictated by current events and the government decisions of the day, which are an unavoidable reality in a position such as mine.

What may seem a bit more surprising is that one of the other key aspects of our day-to-day activities, I think, will be the complaints that we do *not* receive. Many citizens will never complain about a lack of service in French by the Ontario government, or any other authority, for that matter — either because they have never been actively informed that they have such rights, or because, even though they know their rights, their circumstances make it very difficult for them to complain. Consequently, I would like to devote a significant portion of our activities to the members of these disadvantaged populations.

That said, the Commissioner's Office has very limited resources, both human and financial. We must therefore concentrate more on our mission and continue to make as much of a difference as we can with the resources that we have. That means making choices.

A new approach is needed.

It goes without saying that we will always welcome complaints from citizens — that is not changing and will never change. From now on, however, complaints will be processed from a systemic perspective. Let's be clear on this point: we will continue to intervene quickly in cases where immediate action is called for, explaining to ministries and other government agencies that our clients are, first and foremost, *their* clients, and that they are ultimately responsible for righting any wrongs done to *their* clients by any deficiencies on *their* part. Beyond these ad hoc interventions, though, I want our office's actions to focus on things that are most likely to make a difference in the development and vitality of the Francophone community.

We could divide the complaints we receive into four major sectors: justice, health, government services, and other government ministries and agencies. But what about the complaints we don't receive, as I indicated above? For example, ministries that provide Ontarians with a wide range of direct and indirect services, such as the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Children and Youth Services, are seldom mentioned in our files. Does it make sense for us to disregard them because there are so few complaints, when their clientele consists largely of disadvantaged populations? Of course not. We need to make sure that those populations receive, actively, respectfully and systematically, the right government services in French, because they are already fragile and will never dare to raise their voices, even though it's in their interest.

I am often asked how much it costs to provide services in French, or, from my point of view, how much it costs to obey the law. But isn't the reverse a better question? How much does it cost the system when we break the law by failing to provide high-quality French-language services from the initial contact with the citizen? Because the citizen who did not receive the right service, did not understand the prescriptions, directions or instructions, or did not receive the right diagnosis or treatment, will return to the service provider a second time, or even a third time, clogging the system and driving up the cost to Ontario taxpayers.

This year marks the 50th anniversary of the establishment of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism. In its concluding reports, the Commission advocated the creation of bilingual districts that would have cut across federal, provincial and municipal jurisdictions. As we know, that recommendation was not implemented, as the federal government opted for individual rather than territorial bilingualism. In fact, the recommendations that English and French be made the official languages at the federal level as well as in the provinces of Ontario and New Brunswick, were among the ones that attracted the most attention at the time.

Fifty years later, it is reasonable to ask the following questions: Has Ontario struck a balance by strengthening the rights of its Francophone minority without becoming an officially bilingual province? How has Ontario managed to reconcile multiculturalism and Francophonie? For my part, I think it is easier to answer the latter question thanks to the adoption in 2009 of the new Inclusive Definition of Francophone (IDF), one of the proudest government accomplishments of my first few years as Commissioner.

To answer the former question, we need to take a step back. And that is precisely what this annual report attempts to do: analyze the government's achievements, not from the narrow viewpoint of a single year, but mostly from the broader perspective of the last six years.

The past year has been one of transition, with the entire apparatus of government apparently waiting to see in what direction a new premier would drive it. This does not mean the government was sitting on its hands. But as a result, the reader will find only a small number of recommendations in this annual report, since it is a recapitulation of previously discussed issues.

Nevertheless, although the province is not recognized as officially bilingual, it is not far from being so. Legislation is passed in both languages, with both versions having equal force of law. One can use French in the courts anywhere in Ontario. And one can communicate and receive services in French in most of the parts of this great province where Francophones live. I therefore ask Ontarians to continue doing what they do best, which is to act as leaders in promoting and protecting minorities, including the one that is an integral part of the province's heritage, history, identity and future: the Francophone community.

Receiving services in French is not just a right in Ontario. As a participant in a *Fédération de la jeunesse franco-ontarienne* event rightly reminded me, it is also a matter of pride. Pride in being able, for example, to pursue a postsecondary education in French in Ontario, a pride that cannot be enjoyed by all students in all fields, especially in Central-Southwestern Ontario. Pride in knowing that the language one speaks is recognized, valued and used by the provincial government. Because, in the end, pride isn't something you legislate. It's something you live and breathe.

Over the past year, I have signed memorandums of understanding with the federal and New Brunswick commissioners, among others. Those agreements, which formalized existing collaborative relations, are beneficial not only for the public but also for the members of our respective teams, since they promote more effective handling of complaints between the administrations and the transfer of knowledge between the organizations. (I would like to take this opportunity to welcome Graham Fraser's reappointment as Commissioner of Official Languages for another three-year term — bravo! — and to thank both Graham and New Brunswick Commissioner Michel Carrier for their advice, support and friendship during my tenure in this position.) There will be more such agreements. They are vital to the efficiency of our office and to helping us communicate as effectively as possible with the Francophone and Francophile population.

I have made many productive contacts with Francophile associations, such as Canadian Parents for French; it is an avenue I would like to explore further. Especially since, as mentioned in the report, with an exogamous couples rate of nearly 70% for the province as a whole, the distinction between Francophone and Francophile is less and less clear. Food for thought.

At a February 2013 conference organized by Glendon University College and the Office of the Commissioner of Official Languages of Canada, it was suggested that a greater effort should be made to keep the quality of French at a very high level. I naturally agree with that approach, particularly with regard to communications from the government, its ministries, government agencies and third parties acting on their behalf. There is a need for caution, though: Ontario's population, including the Francophone population, is so diverse that everyone has an accent. And it would not be unheard-of if English expressions slipped in from time to time. If we resort simply to coercion, as Michel Carrier rightly pointed out, the only thing that people will learn is to keep quiet. After

all, our personal history, our circumstances — in short, who we are — demand respect. And that goes for the person across from us, too. If that means having to utter or hear one English word in a sentence, so be it. Expressing it in some other way would be, in any case, rather *étrange*.

Speaking of expressing oneself, the Commissioner's Office is innovating once again by introducing a new approach to communicating with the public. We strongly encourage the reader to consult this report online, as it is interactive, user-friendly and supplemented with relevant content. In addition, our new website offers more information about the current activities of the Commissioner's Office, simplifies searching by area of interest, and will — I hope — generate more discussion and debate.

This report presents a review of the past and, in particular, lays the foundations of a new approach for the Commissioner's Office. I am eager to implement this new approach, with the support of dedicated public service employees and proud Francophone and Francophile citizens of Ontario.

Happy reading!

I am often asked how much it costs to provide services in French, or, from my point of view, how much it costs to obey the law. But isn't the reverse a better question? How much does it cost the system when we break the law by failing to provide high-quality French-language services from the initial contact with the citizen?

An organizational story

1.1 THE FIRST SIX YEARS

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar1213 to view the introductory video for this chapter.

The Office of the French Language Services Commissioner has come a long way since it was established on September 4, 2007. The challenges back then were monumental: build an organization from scratch; publicize it; quickly demonstrate its effectiveness to the provincial government; establish credible complaint investigation and resolution procedures; bring about a change of behaviour or attitude within provincial government organizations; prove its relevance to Ontario's Francophone population; and inspire confidence that systemic changes would take place in response to the complaints that would soon start flowing in.

Despite the size of this undertaking, the Commissioner rapidly surrounded himself with a competent, dedicated staff, and everyone bent to the task with the sole motive of serving Ontario's public. The Commissioner's Office subsequently adopted a vision to encapsulate all of its actions:

> *The Office of the French Language Services Commissioner works to ensure active, integrated delivery of French-language services in support of the development of the Francophone community and Ontarian society.*

In pursuing this goal, the Commissioner's Office is guided by many values, including the following, which best characterize the team's day-to-day activities: listening, respect, integrity, transparency and quality.

1.1.1 Governmental relations

1.1.1.1 Building credibility

In his annual reports and extensive formal investigations, the Commissioner has never hesitated to fully exercise the power that the *French Language Services Act* gives him to make recommendations. In the last six years, the Commissioner has made no less than 46 recommendations to the Ontario government. Most of them are development-oriented and result from rigorous studies conducted as a result of either complaints about inadequate French-language services or empirical or qualitative observations. Yet while the Commissioner's Office has been able to help make a difference through these recommendations over the last few years, much of the progress is due to two actors: the citizens and the government.

The citizens have put their trust in the Commissioner's Office and have taken the trouble to share their observations of local conditions and provide updates on changes in service to the public. Without them, the Commissioner's Office would have been a lone wolf, and its work would not have had the same degree of credibility with the government.

As for the government, the Commissioner must acknowledge that it has not just been receptive to the majority of his recommendations; it has accepted and ordered changes in the public service. Of course, the government has not implemented exactly what the Commissioner wanted in every case. But that is beside the point. The important thing is that the government has taken part in the constructive dialogue initiated by the citizens and the Commissioner's Office, and that the public has been kept informed.

Six years after its establishment, the dialogue that the Commissioner's Office has sought with the government and the public from the outset is well and truly under way. The Commissioner hopes, of course, that this dialogue will continue into the future.

1.1.1.2 Analysis of the responses to the recommendations in the 2011-2012 Annual Report

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar1213 for more on this subject.

In his 2011-2012 Annual Report, *Straight Forward*, the Commissioner made six recommendations to the Ontario government on subjects as varied as the Commissioner's

independence, a mandatory directive on the designation process for agencies under the *French Language Services Act*, an independent and interministerial assessment of government structures and processes designed to support the implementation of French-language services within the government, the establishment of an advisory committee on Francophone immigration in Ontario, public-private partnerships and delegated administrative authorities.

The Commissioner had been in the habit of publishing the government's official responses to the previous year's annual report in their entirety in his subsequent annual report. That is the role of officers of Parliament or commissioners who report directly to a minister. The fact is that the Commissioner is naturally partial to the application of both the letter and the spirit of the *French Language Services Act*. It is the government's responsibility to see the big picture and govern accordingly. That said, the government's responses and the Commissioner's analyses were often overshadowed by the new recommendations for the current year. Yet the government's responses are extremely important in order to comprehend the value of the Commissioner's recommendations and, above all, the government's actions.

For that reason, the Commissioner published the government's responses to the recommendations in his previous annual report in advance for the first time, in May 2013, in a bulletin containing his comments and analysis.

1.1.2 Community relations

1.1.2.1 Results of the 2011 Census

Last October, Statistics Canada released its data from the 2011 Census of Population.[1] These data, which are from the mandatory short questionnaire, confirm the growth and vitality of the Ontario Francophonie:

- In 2011, Ontario had 611,500 Francophones, based on the Inclusive Definition of Francophone.
- The number of Francophones was up 5% from 2006, and the proportion of Francophones in Ontario's population remained steady at 4.8%.[2]
- Except in 1986, the number of Francophones has continued to grow at a constant pace in Ontario. As a result, in the 20 years between 1991 and 2011, the Francophone population increased by more than 11%.
- Nearly three quarters of the Francophone population live in Eastern and Central Ontario.
- The Francophone population increased in every region except Northeastern and Northwestern Ontario.
- Eastern and Central Ontario posted the largest Francophone population gains: almost 10% and more than 6% respectively, compared with 2006 data. These regions are important destinations for Francophone newcomers.
- Nearly 54% of the Francophone population reported speaking French at home in 2011. That is a slight decline relative to 2006.
- The proportion of exogamous couples — where one parent is a Francophone and the other one is not — increased from 66.7% in 2006 to 68.3% in 2011.[3]
- The rate of transmission of French increased over the last 25 years from less than 28% to more than 40% in couples with a Francophone mother. As a result of this transmission, young people are increasingly identifying and representing themselves as bilingual instead of using the traditional label of a single linguistic identity.

[1] For more information: http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/121024/dq121024a-eng.htm (page consulted in May 2013).

[2] Available online: http://www.ofa.gov.on.ca/en/franco-census-2011.html (page consulted in May 2013).

[3] *Ibid.*

CHART 1

FRANCOPHONES IN ONTARIO BASED ON THE IDF, 1986-2011[1]

Source: Office of Francophone Affairs and Statistics Canada, 2011 Census of Population

Detailed data concerning immigration, work and income will be available in the near future with the publication of the National Household Survey, which replaced the long questionnaire. In 2010, the government announced its decision to unilaterally discontinue the mandatory long form and administer a voluntary survey instead. That decision raised a hue and cry and was criticized by the Commissioner.[5]

1.2.2 Francophiles: natural allies

As the 2011 Census data demonstrate, Ontario's Francophonie is continually being enriched by a growing number of Francophone newcomers and exogamous couples. As a result, it is now virtually impossible to draw a clear line between "Francophone" and "Francophile". More often than not, Francophones and Francophiles are in fact the same people, culturally intertwined.

> With respect to how this term is used in this report, a Francophile is a person who is "interested in French and in Canada's French-speaking communities. Often [Francophiles] or their children have learned to speak French and to enjoy French-language cultural products."[6]

Now more than ever, it makes sense for Francophones and Francophiles to work together rather than in silos. In cases where they unfortunately do not see eye to eye, it is often because Francophones fail to understand Francophiles' reality — for example, with regard to French as a Second Language (FSL) programs — and Francophiles fail to understand Francophones' reality.

Needless to say, Francophiles, like Francophones, have a student retention problem, which, in their case too, usually arises during the course of secondary school. For Francophiles, the existence of a French-language post-secondary education continuum is just as important as it is for Francophones, even if it is only to ensure that their students actually do have options when they reach the end of the FSL program.

In these circumstances, with nearly 1 million students in FSL programs in Ontario schools and more than 155,000 of them enrolled in French immersion programs,[7] it is imperative that Franco-Ontarian educational institutions make Francophiles their partners. In fact, in 2012-2013, Canadian Parents for French (Ontario), the provincial branch of a national network dedicated to creating and promoting FSL learning opportunities for young Canadians and Ontarians, signed separate agreements with *Collège Boréal* and *Groupe Média TFO*, while the national network of Canadian Parents for French concluded an agreement with *La Cité collégiale*. The Commissioner is delighted with these promising avenues for the future.

That said, there is a persistent obstacle, which the Commissioner referred to previously in his *No access, no future* report:[8] the Ontario government does not collect data on the educational pathways followed by immersion students, students from exogamous families, or allophones and Francophiles, which makes it difficult to determine how many students pursue a postsecondary education in French.

[4] *Ibid.*
[5] For more information: http://www.flsc.gov.on.ca/files/files/ervices_Commissioner_of_Ontario-July_15_2010.pdf (page consulted in May 2013).
[6] For more information: http://www.ocol-clo.gc.ca/html/speeches_discours_18042001_e.php (page consulted in May 2013).
[7] Ontario School Information System (OnSIS) data, 2010-2011. Available online: http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/Tab-3-Enrolment-in-FSL-by-grade.-type-school-language-2010-11.pdf (page consulted in May 2013).
[8] Office of the French Language Services Commissioner, *The State of French-Language Postsecondary Education in Central-Southwestern Ontario: No access, no future*, Investigation Report, Toronto, 2012.

Ontario's Francophiles also have to overcome a variety of other challenges throughout their education. Here are just a few of them: parents may be confused by the differences between the types of French as a Second Language programs (Core French, Extended French and French Immersion) and have difficulty grasping the distinctions between these optional programs; school boards do not always provide sufficient funding to meet the growing demand for these programs (although English-language school boards all receive funding under the Grants for Student Needs and all offer FSL programs);[9] and Francophiles are occasionally perceived as special-interest groups. In addition, some school boards may choose to implement a minimum enrolment threshold for optional FSL programs, which can be challenging to meet in some localities.

Current Ministry of Education policy requires that each elementary student accumulate at least 600 hours of FSL instruction by the end of Grade 8. School boards have to plan their FSL programs so that students meet this requirement. In addition to core French, school boards have the option of offering extended French, and French immersion programs. These programs are funded at a higher per-pupil level than core French programs. If an FSL extended or immersion program becomes "too" popular in a particular region, the students may be subjected to restrictive measures that lead to admission quotas or lotteries or a reduction in the number of hours spent learning French.

In other words, Francophiles face a twofold challenge: being recognized as partners of Francophone communities, and finding their rightful place within the majority society. This situation must be particularly trying in Ontario, since the province ranks ninth among the 13 Canadian provinces and territories with regard to the student participation rate in French immersion programs.[10]

Even though French-language boards have policies governing the admission of children whose parents do not have French-language education rights, FSL programs are, in fact, the only viable option for many Francophile families whose children are not rights-holders but who aspire to have their children take part in the expansion of the Francophonie in Ontario. To that end, these families and the organizations that represent them must at least be able to count on the inclusive nature and openness of Francophone communities.

It is in this spirit that the Commissioner met on several occasions with the member organizations of the *Réseau français langue seconde*, including French for the Future and Canadian Parents for French. The Commissioner encourages Franco-Ontarians to do likewise by going outside their traditional comfort zone and working closely with their natural allies. After all, the future of French Ontario must be in the direction of success, because failure is not an option. In today's world, where the prevalence of multiple identities should no longer be something to fear, Francophones and Francophiles have to work together to ensure the survival of the French language in Ontario.

1.2.3 Meeting with the Community

Whether it's to pass along information at a meeting of the CEOs of Northeastern Ontario hospitals in Sault Ste. Marie, deliver a speech on leading-edge bilingual recruiting practices in Kingston, or attend some other regional or provincial event in Windsor, Timmins, Sudbury, London, Welland or any other part of Ontario, since taking office the Commissioner has never shied away from travelling outside Toronto to meet with Ontario's Francophone communities.

These excursions afford the Commissioner the opportunity to learn more about violations of the *French Language Services Act* at the regional level and to observe first-hand the progress that has been made and the challenges that persist. In most cases, such excursions are arranged around the Commissioner's participation in a particular event, with a series of other local events added on. For example, when the Commissioner travelled to the Temiskaming region in September 2012 to attend the congress of the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO), he took the opportunity to meet with Francophone community leaders in New Liskeard and Earlton, the staff of the *Centre de santé communautaire du Témiskaming* and the mayor of Cobalt.

[9] Anthony Morgan, "How French Immersion Got Me Out of the 'Hood'", *The Huffington Post*, February 6, 2013.

[10] For more information: http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/Tab-4-National-Immersion-Enrolment-2009-2010.pdf (page consulted in May 2013).

It is also through these travels that the Commissioner finds out about new local initiatives in support of the development of Francophone citizens. For instance, when he met with the Témiskaming chapter of the *Association canadienne-française de l'Ontario* (ACFO) and the administrators of *Collège Boréal*'s New Liskeard campus, the Commissioner learned of the existence of the project entitled *Tisser des liens entre nos communautés* [forging links between our communities], an innovative partnership that may be considered in other regions.

In addition, the excursions are useful for carrying out the work of educating government agencies and third parties that serve Francophone populations at the local level. That is precisely what led to the Commissioner's December 2012 trip to Barrie, where he gave a presentation to five organizations affiliated with *My Sister's Place*, a centre for abused women and children. His presentation provided the organizations with advice on good practices to help them meet their obligations under the *French Language Services Act*. This educational activity also extends to French-language schools in the regions he visits. The Commissioner talks to students about their right to obtain services in French in Ontario.

The above-mentioned trips are only a few examples of the many excursions that the Commissioner has made since he assumed office. Although the list of events in which the Commissioner has taken part in the past five years is too long to be included in this annual report, each excursion merits at least a posting on the Commissioner's blog, a commitment that he will continue to keep in the years to come.

1.1.3 National and international relations

While the 2009 Conference on the 40th Anniversary of the *Official Languages Act*, the 2010 International Conference on Language and Territory and the 2011 Conference on 25 years of the *French Language Services Act* were significant events for the Office of the French Language Services Commissioner in its first few years, participation by the Commissioner's Office in events of that magnitude reached new heights in 2012. In July, at the very first *Forum mondial de la langue française* [world forum on the French language] in Québec, the Commissioner participated in a discussion entitled *"Le français dans les espaces méditerranéens et nord-américains"* [French in the Mediterranean and North American regions]. A few months later, at the *Rendez-vous 2012* International Symposium in Thunder Bay, he gave an address to about 100 delegates in the medical field from a wide range of countries as part of the conference's French-language component. In his speech, he emphasized the importance of providing quality health care to their countries' official language minority communities in their language.

In an October 2012 interview on the TFO program *Carte de visite*, historian Jean-Louis Roy, former secretary-general of the International Organisation of *La Francophonie*, stated that "Ontario is one of the societies that do the most for Francophones."[16] As an organization that fights for progress in this area, the Commissioner's Office has made some headway since its establishment by gradually gaining notoriety on the Canadian and international scenes. As a result, it is now being called upon with increasing frequency to interact with jurisdictions that, like Ontario, aim to support the development of their official language minority communities.

For example, in November 2012, the Commissioner was invited by the New Israel Fund of Canada to meet, in Toronto, with the leaders of Sikkui, an organization seeking equality between Israel's Jewish and Arab citizens. A few months later, the Commissioner met with a delegation responsible for implementing Sri Lanka's official languages law. As is promoted in Ontario, the Sri Lankan government and Sikkui hope to achieve equality for citizens of their respective linguistic minority, as well as equitable access to communications in both official languages, which is why they wanted to learn more about the *French Language Services Act*.

In the same vein, the Commissioner's Office also worked with interprovincial and international media outlets that try to keep their audiences informed of developments concerning the provision of French-language services in Ontario. In the summer of 2012, for example, the Commissioner announced his position regarding the lack of access to French-language postsecondary education programs in Central-Southwestern Ontario on Radio Canada International,[17] a first, and gave a synopsis of his first two terms on Radio-Canada Manitoba.

The Commissioner is honoured by the fact that his Office is increasingly being asked to share its expertise in

16. The show aired on October 7, 2012. Available online: http://www3.tfo.org/videos/00176983/carte-de-visite-jean-louis-roy (page consulted in May 2013).
17. Radio Canada International is the multilingual service of Canada's public broadcaster. It targets audiences who know little to nothing about Canada, whether they live in Canada or abroad. For more information, see http://www.rcinet.ca/en/contact/#mandat (page consulted in May 2013).

TABLE 1

FINANCIAL STATEMENTS OF THE OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSIONER BY FISCAL YEAR

FISCAL YEAR	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Salaries and benefits ($)	207,200	495,800	495,800	523,100	651,400	627,100	627,100
Services, transportation and communications ($)	215,000	265,200	292,200	267,200	267,000	242,000	242,000
TOTAL	**422,200**	**761,000**	**788,000**	**790,300**	**918,400**	**869,100**	**869,100**

language rights with other highly committed organizations in the national and international communities. For the Commissioner, the growth of the Office's reputation over the years is much more than a sign of the credibility of its initiatives. It also attests to the capacity of Ontario's Francophonie to inspire other minority language communities around the world.

1.2 TIME FOR CHANGE

The Commissioner is very proud of the work done by his small yet dynamic team. That said, a six-year anniversary is the perfect opportunity to make sure that his office is on the right track. This section is an analysis of the strengths of the Commissioner's Office and a projection of improvements that could be made, based on certain observations, particularly with regard to investigations and the management of complaints.

1.2.1 The human and financial resources of the Commissioner's Office

The budget of the Commissioner's Office is less than $900,000 per year. While no comprehensive comparative analysis has been carried out — because of the lack of resources — it is highly likely that the Commissioner's Office is one of the smallest organizations in the Ontario government. Yet the Commissioner's Office serves a Francophone population of more than 600,000. As Table 1 shows, the budgets of the Commissioner's Office have been relatively stable in the last few years, although a 3% cut imposed a couple of years ago, whose effects were felt in this fiscal year, chopped about $28,000 out of the Office's funding. Though a small amount, that reduction means, for example, one less extensive formal investigation report per year for the Commissioner's Office. The Commissioner can nevertheless take consolation in the fact that the Minister Responsible for Francophone Affairs managed to prevent a further cut in the next fiscal year.

On another point, on September 4, 2007, when the Commissioner took office, he was ... all alone, a situation that lasted for the first month. Then two people appointed on an interim basis came in to help him. In February 2008, the members of his permanent staff (four people) started work. It wasn't until 2011-2012 that an additional budgetary envelope was granted to the Commissioner's Office to fund a sixth permanent position. So all the investigations, all the reports, the Commissioner's presentations, the bookkeeping and everything involved in the day-to-day management of an office are carried out by a team of six people. The irony in all this is that the Commissioner's Office is starting to be touted by the government as a model of effectiveness and efficiency. However, the pace at which the staff are required to work cannot be maintained indefinitely, and any slackening of the pace will have an impact on service to the public.

In any case, there is unlikely to be any improvement in the financial and human resources situation of the Commissioner's Office, whether it becomes independent or not. The Ontario government is experiencing tough financial times, and all of its ministries and agencies must continue to "do their part" to alleviate the fiscal problems. It's a fact.

1.2.2 Complaints and Investigations

Since its second year of operation, the Commissioner's Office has been receiving just over one complaint a day. That's not much when you consider the hundreds of thousands of Francophones living in Ontario and the fact that, as a group, they must have thousands of interactions with Ontario government organizations every day. But it's also a lot when you consider that the Commissioner's Office has only been around for six years. And it's also enormous in view of the meagre supply of financial and human resources in the Commissioner's Office, which makes it mathematically impossible for the members of the team to properly carry out the Office's mission and vision.

The complainants who contact the Commissioner's Office seem to be, in general, very satisfied with its client service. The responses, even to requests for information that are outside the mandate of the Commissioner's Office (such as complainants relating to the private sector or other levels of government), are detailed and thorough. The extensive formal investigations are viewed as relevant and timely and are taken seriously by both the community and the government.

However, not everyone is completely satisfied. Sometimes the Commissioner is questioned directly by complainants who say that their cases are taking too long to process or maintain that it's pointless to complain if changes aren't evident immediately. Such situations are bound to happen, since priority is given to urgent cases, such as a parent being prohibited from speaking to her children in French during supervised access visits at a Children's Aid Society, a person having no access to French-language services in a hospital, or a litigant who has requested a trial in French coming up against a recalcitrant administration. Dealing with such cases takes huge amounts of time for the staff of the Commissioner's Office. They are not resolved with a snap of the fingers.

Moreover, for several years, the Commissioner's Office has had a complaint processing policy whereby some complaints can be resolved quickly with a simple phone call or e-mail to the person responsible, while others require complex, painstaking investigations. Reports of spelling errors on posters or websites do not have the same repercussions as a petition indicating a lack of health services in French in a particular region, for example, but all complaints are equally important. As time goes by, though, the backlog is starting to accumulate. We have to think about the situation. A new approach is needed.

1.2.3 Improvements Sought

When the Commissioner took office, he wanted to build an organization in which collaboration, not confrontation, was the order of the day. So for him, it has never been about whether his arguments or the government's were better in a particular case, but about determining together what needed to be done to provide concrete support for the development of Ontario's Francophone citizens. To truly optimize that collaboration, the investigations conducted by the Commissioner's Office must now be based on a new approach.

The idea now is not to turn each complaint into a systemic problem that has to be solved individually, but rather to use complaints to identify and change attitudes more broadly within the public service, attitudes that are potentially systemic in nature. After all, a complaint about a deficiency in French-language services may simply be a case of bad luck. On the other hand, an analysis of various situations in which deficiencies in French-language services have been identified may point to a systemic problem.

1.3 THE NEW APPROACH OF THE COMMISSIONER'S OFFICE

In keeping with its vision and values, the Commissioner's Office has adopted the following strategic orientations to guide its activities:

- Increase the team's practical knowledge regarding requests for and delivery of government services for linguistic minorities;
- Strengthen the team's commitment to the vision and mission of the Commissioner's Office; and
- Promote the contribution of all parties (the Commissioner's Office, ministries, agencies and complainants) to resolving complaints.

The Office's new approach arising from these orientations has five components:

1. A paradigm shift in the processing of complaints;
2. More focused, systemic interventions;
3. Production of extensive investigation reports on subjects of importance to the development of Ontario's Francophone population;
4. Development of strategic partnerships; and
5. Greater support for citizens caught in situations where they could be seriously affected by deficiencies in French-language services.

1.3.1 A paradigm shift in the processing of complaints

Under the conventional complaint management approach followed over the last few years, all complaints received by the Commissioner's Office were acknowledged, and a file was opened. Then a questionnaire was sent to the government ministry or agency concerned informing it of the deficiency identified by the complainant. When the organization's responses were received, they were analyzed to determine whether they were satisfactory or not. In the majority of cases, supplementary questions were sent to the organization. Following receipt of its final responses, most of the time in English, the team had to decide what course of action to take on the case. Very often, the staff member to whom the case was assigned was the one who checked the quality of the French-language services and determined whether the problem had been corrected. If the team found the situation satisfactory, a letter was sent to the complainant, often repeating the ministry's response, which the team had to translate into French because most complaints are received in that language. About six months later, the Commissioner's Office would attempt, wherever possible, to verify whether the promised changes had actually been made. If not, the file remained open, and staff had to revisit the problem.

With more than one complaint a day and just two investigators, this laborious process inevitably results in delays. The time has come to adopt a new approach, a new paradigm for processing complaints.

Relations with complainants

Under the new approach, complaints received become important signals. Accordingly, even though a file number will always be assigned to them, the acknowledgement sent to the complainant could also serve as a file closure notice. All complaints received by the Commissioner's Office will certainly be just as important as before. However, they will now be stored and analyzed with a view to the systemic resolution of non-compliance with the *Act* in conjunction with ministries and agencies. While the staff of the Commissioner's Office are already trying to follow this procedure in many cases, the new approach formalizes this *modus operandi* within the team.

After submitting a complaint to the Commissioner's Office, a citizen can now expect to receive an acknowledgement that will include the following information:

- A status report or an update on the case in question;
- Forthcoming actions on the matter (for example, if a meeting with a minister was planned to pursue the case, it would be mentioned); and
- A suggestion that the complainant check the revamped website and the Commissioner's blog regularly to stay current on developments in the case.

This new procedure will be more transparent for complainants and will address their expectations more effectively and promptly.

Relations with ministries and other government organizations

Since the Commissioner's Office is now looking at admissible complaints from a systemic perspective, the new approach requires ministries and other government organizations to make an important adjustment in the way they handle complaints. The object will no longer be to determine what happened at 1:18 p.m. on July 28, 2012, at a particular location, but to recognize that there are serious weaknesses in French-language services and that the government organization needs to find permanent solutions to the problem.

Currently, government ministries and agencies have more of a tendency to justify their actions than to propose permanent solutions. In other words, they take the time to explain *what they did* instead of *what can be done* for the citizen.

As noted in the *Access to Justice in French* report, this situation arises in the Ministry of the Attorney General in particular: in its day-to-day handling of complaints, the Ministry seems to focus more on determining what occurred in a very specific case than on considering permanent solutions to a widespread problem. The Commissioner has said it before: churning out a lot of words does not necessarily help to further the development of the Francophone community if that is the goal. It is important to stop looking for specific justifications for specific problems and pursue an approach that will encourage the sharing of systemic solutions. The Ministry of the Attorney General is, slowly but surely, turning that corner.

To that end, government ministries and agencies will have to do the following:

- **Operate on the assumption that complaints submitted to the Commissioner's Office are founded.**
  Overall, 95% of the admissible complaints received by the Commissioner's Office since it was established have been founded.

- **Talk to the staff of the Commissioner's Office as if they were speaking directly to the citizens who use their services.**
  Thus, there will no longer be a place for bureaucratic language and justifications. The Commissioner's Office and the government ministries and agencies serve the same citizens. The government ministries and agencies should therefore be finding solutions for the person who has complained to the Commissioner's Office, since that person is first and foremost a citizen who uses their services.

- **Focus more on developing an internal system for dealing with complaints relating to French-language services, where appropriate.**
  Most government ministries and agencies already have such systems in place.

- **Take responsibility for the importance of satisfying their Francophone clients.**
  The Commissioner's Office should henceforth be regarded as a last resort, as is the Office of the Ombudsman of Ontario.

In view of these considerations, it is vital that government ministries and agencies not fall into the trap of treating the French Language Services Coordinators as people who deal with complaints: it's not their job. As the Commissioner indicated in his first annual report, the role of the French Language Services Coordinators is to influence the directions and design of the policies, programs, services and products of each government organization that is subject to the *French Language Services Act*, starting at the strategic planning stage. It is not their responsibility to solve all problems having to do with deficiencies in French-language services.

1.3.2 More focused, systemic interventions

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar1213 for more on this subject.

Sometimes, when questioned by the investigators of the Commissioner's Office, government ministries and agencies ask them whether a specific complaint has been received on a particular subject. When there has been no complaint, their response in some cases is that it will be necessary to wait until there is one before proposing any corrective measures. This stance is clearly unacceptable, and there will be even less room for it in the new approach of the Commissioner's Office. For one thing, the Commissioner has the power to investigate on his own initiative, and for another, such unreceptiveness on the part of the public service makes no sense from the standpoint of accountability to Ontario's citizens.

The Commissioner's Office has to be able to count on the receptiveness and cooperation of government ministries and agencies, especially since his interventions with their executives will now be more focused around the following:

- A trend analysis of the complaints received by the Commissioner's Office;

- The issues raised by community organizations in the various sectors; and

- The fundamental action priorities identified by the Commissioner's Office in each sector.

Under this new approach, the Commissioner will focus on two or three fundamental issues in each sector and present them to the executives of the ministry in question, whether complaints have been received or not. One of

those priorities may eventually become the subject of an extensive investigation by the Commissioner's Office. Ultimately, one or more recommendations may come out of that process. Whatever the case, it will be important for the Commissioner and his team to be able to work with the Office of Francophone Affairs to guide the government ministries and agencies in implementing any recommendations, or in developing any systemic solutions.

1.3.3 Production of extensive investigation reports

Since taking office, the Commissioner has favoured the production of extensive investigation reports and special studies on important issues in the development of Ontario's Francophone community: planning of French-language health services, deficiencies in French-language health services in the Peel-Halton region, French-language community radio stations, government communications in French, the lack of French-language schools in the Greater Toronto Area, inadequate access to French-language postsecondary education in Central-Southwestern Ontario, and elimination of the Fellowships for Studying in French program.

These extensive investigation reports and special studies made an impact and a difference not only in improving the provision of French-language services, but also in raising awareness on important issues related to the development and future of Ontario's Francophone community. The Commissioner intends to continue focusing on such projects in the years to come. More and more people are coming to seek the Commissioner's support for their cause. However, as worthy as all these causes are, the Commissioner will have to remain acutely aware of the human and financial resources at his disposal and may be called upon to make difficult choices.

In order to assist the Office of the French Language Services Commissioner, strategic partnerships may be required.

1.3.4 Development of strategic partnerships

Since taking office, the Commissioner has promoted cooperation between his office and other organizations that also serve the interests of Ontario's Francophone citizens, in particular by forming strategic partnerships with them. A number of those partnerships have been established with government organizations to facilitate the day-to-day processing of complaints and to get those institutions to take responsibility for the provision of high-quality French-language services. More importantly, those government organizations acknowledge, through the memorandums of understanding they sign with the Commissioner, that they serve the same citizens as the Commissioner's Office.

The sections below describe a number of partnerships previously concluded by the Commissioner. The development of additional partnerships of this type is being seriously considered by the Commissioner's Office under its new approach, especially since they help identify the priority issues in the development of Ontario's Francophonie.

1.3.4.1 Partnership with the Office of the Commissioner of Official Languages of Canada

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar1213 for more on this subject.

Since the French Language Services Commissioner took office, a great many citizens have expressed interest in seeing collaboration between his team and the team of the Office of the Commissioner of Official Languages of Canada. Although such collaboration has been going on unofficially for a number of years, it was formalized on November 26, 2012, with the signing of a memorandum of understanding between the French Language Services Commissioner of Ontario and the Commissioner of Official Languages of Canada.

This solid partnership not only affords Franco-Ontarian citizens even more direct access to the services of both organizations but also makes greater use of each commissioner's expertise in projects such as the 2015 Pan/Parapan American Games in Toronto, the study on *Access to Justice in Both Official Languages: Improving the Bilingual Capacity of the Judiciary for Superior Courts* (also being conducted in partnership with the Commissioner of Official Languages for New Brunswick) and other studies on compliance with linguistic obligations.

The Commissioner is proud of the fact that the close friendship that has developed over the years between the commissioners will continue no matter who is in the position. Indeed, this agreement also allows staff members of the two organizations to be in direct contact.

1.2.4.2 Joint study on access to justice

The Commissioner of Official Languages of Canada announced on May 17, 2012, that he planned to undertake a study entitled *Access to Justice in Both Official Languages: Improving the Bilingual Capacity of the Judiciary for Superior Courts*. The French Language Services Commissioner of Ontario and the Commissioner of Official Languages for New Brunswick enthusiastically accepted their federal counterpart's invitation to take part in this study, which will thoroughly explore two questions that fall within the competence of the federal government and promote institutional bilingualism of the judiciary for superior courts: the process of selecting and appointing judges, and language training provided to judges appointed to superior courts. A news release will be issued in 2013 to share the results of this important study.

1.2.4.3 Partnership with the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar12123 for more on this subject.

Although the Francophone communities of Ontario and New Brunswick are different, they are both minorities and have the right under current legislation to be served in French by their provincial government. As a result, the obstacles they encounter may be similar or even sometimes interconnected from one province to another. Ontario and New Brunswick, as provinces, also have the same powers.

To expand their cooperation and improve the observance of citizens' language rights in their respective provinces, the French Language Services Commissioner of Ontario and the Commissioner of Official Languages for New Brunswick signed a memorandum of understanding on March 12, 2013. Through this partnership, the two organizations will share issues and recommendations arising from their investigations and collaborate more closely on promotional initiatives. As in the case of the Office of the Commissioner of Official Languages of Canada, this agreement merely formalizes a cooperative relationship that has existed between the two commissioners for several years.

1.2.4.4 Other partnerships

In March 2012, the Office of the French Language Services Commissioner and the **Municipal Property Assessment Corporation** signed a memorandum of understanding to expedite the process for resolving complaints regarding property tax allocation and other property assessment problems. The Corporation has since made improvements in the form that it sends to homeowners to make it easier for them to register their school support election. It also fulfilled its commitment to respond to complaints the Commissioner's Office received in its regard, within a maximum of five business days. The Commissioner is delighted that this agreement has led to greater cooperation between his team and the Corporation's team to provide better support to the Francophone community.

In the same vein, on September 6, 2011, the Commissioner signed a memorandum of understanding with **Elections Ontario** which also helped expedite the complaints resolution process. The Commissioner was able to determine that with its 940 advance polls and 24,479 regular polls, Elections Ontario has a formidable challenge in finding enough bilingual deputy returning officers in preparation for Election Day. By virtue of this agreement, the Commissioner was able to be part of the solution by urging Francophones to become one of the 80,062 electoral workers needed for a general election.

In the Commissioner's view, these agreements have helped the parties to better understand their respective challenges and to work together to find long-term solutions that will prevent complaints, for the benefit of the Francophone community. The Commissioner encourages institutions such as municipalities, government agencies and designated organizations to consider the option of forming such partnerships and to contact him if they wish to discuss the contents of any potential agreement.

1.3.5 Greater support for citizens who need it

Cases arise, quite regularly, in which Francophones find themselves up against an administration that is reluctant or just plain unwilling to provide high-quality French-language services. As mentioned earlier, one example is the case of a parent who was prohibited from speaking to her children in French on the pretext that the supervised access centre had to be able to understand her interactions with them.

Under the new approach, the Commissioner's Office will make every effort to continue helping Francophone citizens to extricate themselves from such situations in which the system has failed to do its duty. That said, it is up to the government ministries and agencies to find solutions for those citizens. In other words, those institutions, with the support of the Commissioner's Office and potentially the Office of Francophone Affairs, will have to change their way of thinking and work with the citizens to truly help them out.

1.4 CONCLUSION

In the coming years, the Commissioner hopes to focus more on disadvantaged populations, the people who are least likely to file complaints, even though they are often the ones who most need to do so. Because of their situation, those groups are more vulnerable to the risks posed by any deficiency in French-language services. Among those more fragile populations are seniors, children, people with mental health problems, newcomers and a plethora of other groups of citizens.

When we look at the number of admissible complaints by institution, we see a very small increase over the years in the number of complaints against ministries that deal with disadvantaged populations, such as the Ministry of Community and Social Services, the Ministry of Children and Youth Services or the Ministry of Citizenship and Immigration. It would be naïve to think that this low number means that all programs and services are fully delivered in compliance with the *French Language Services Act*. Something must be done to correct this "false positive". It is not that these disadvantaged populations enjoy special status under the *Act*, but the fact is that they are vulnerable and less likely to file complaints or raise their voice.

Indeed, something must be done. Proactively done. Certainly, the Office of the French Language Services Commissioner will be proactive in reviewing programs and services where improvements can be made. However, this responsibility lies first and foremost with the government itself.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs, in conjunction with her Cabinet colleagues, develop an action plan to ensure that disadvantaged populations have genuine access to French-language services, in keeping with the letter and the spirit of the *French Language Services Act*.

A human story

2.1 INTRODUCTION — A LIFE

Despite six years of progress in improving the delivery of French-language services in Ontario, the old — not to say antiquated — question of the validity of the *French Language Services Act* and the energy invested in implementing the *Act* keeps rearing its ugly head.

While the reasons for asking the question range from simple curiosity to partisan intent, the underlying argument is almost always the same: "After all, most Francophones are bilingual." The classic rejoinder goes as far back as the Commissioner's first annual report: "There is a direct correlation between the delivery of high-quality French-language services and a thriving Franco-Ontarian community." The reader may also want to consult section 1.3 of the same report, which situates the *Act* within a broader sociopolitical context.

Those who pursue the issue with the allegation that providing French-language services is expensive will find an apt counterargument in the foreword of the 2011-2012 Annual Report: the high cost of *failing* to provide French-language services. One need look no further than health care, where misunderstanding directions on the use of medication or interpreting a patient's symptoms sometimes forces the Francophone citizen to make another visit to the doctor or another health professional, thereby doubling the cost to taxpayers.

The above political, social and economic arguments have lost none of their relevance, but after six years of appeals for help, efforts to find solutions, positive conclusions, less happy endings, victories, defeats, laughter and tears, one can now bolster the rationale with something that has an eminently human dimension.

For, defining what Francophone Ontarians need and expect from their government simply as sterile verbal interaction is extravagantly simplistic.

First, it constitutes a failure to understand that as trivial as a deficiency in the provision of French-language services — absence of a French greeting at a ServiceOntario office or unilingual English signage on a provincial highway — may seem, those deficiencies gradually smother the Francophone's feeling of attachment to a culture whose history is intimately connected with one's own.

It also constitutes a failure to understand that, for Francophones in Ontario, French is often their mother tongue, their everyday language, the language in which they can express every nuance of their thoughts, the language that reflects and incorporates their individual, cultural and social being. In Kapuskasing, Welland, Casselman and Brampton, Francophones of every age *live their lives* in French every day, with everything that implies: they go to school; they get oriented after arriving from another country; they buy and sell property; they get sick; they seek justice; they have or adopt children; they lose their way; they vote; they drive; they deal with a disability; they recycle; they age.

And in all these facets of their lives, as in countless others, the government and its agents are required to intervene, subject to the applicable laws and regulations, of course. However, when it appears that the letter and spirit of the *French Language Services Act* are not being adhered to, it is up to the Office of the French Language Services Commissioner to intervene and, like government services, the interventions of the Commissioner's Office are quite varied in nature. What these interventions have in common, though, is that they all help, to varying degrees, to significantly improve the lives of Ontario's Francophones, from beginning to end. As a result, what they also have in common is that they help to significantly improve the political, social and economic well-being of Ontarian society today and in the future.

2.2 DISADVANTAGED POPULATIONS

Ontario's Francophones are in the same position as many other minorities: they constantly have to assert themselves and claim their place in society. If they fail to do so, they lose ground.

Among the allies on which citizens can rely in their continuous quest for equity is, of course, the Office of the French Language Services Commissioner. When it receives allegations that are of concern, the Commissioner's Office initiates an investigation process, and where applicable, a resolution process.

However, to borrow a quotation from researchers that appeared in the 2009-2010 Annual Report, "Not all Francophones can be full-time activists." Many citizens will hesitate to assert their right to be served in French for the simple reason that they are in a particularly vulnerable situation. For example, they may feel intimidated when they go to court, or a member of their family is ill and their priority is to obtain appropriate medical care. A great deal of work has certainly been done to facilitate access to French-language services for vulnerable groups, as illustrated in the sections of this chapter. Nevertheless, as noted in the 2008-2009 Annual Report, "the number of complaints [by these groups] is not necessarily a reliable indicator of whether there are problems."

This issue is of concern to the Commissioner, because there is no doubt that people who are in desperate need but are silenced by their disadvantaged status face infringements of the *French Language Services Act* every day. For instance, just a few months ago, the Commissioner's Office learned of the case of a Francophone woman whose children were placed with a unilingual-English foster family. There is also the case of a marginalized Francophone who was only offered English-language rehabilitation and addiction treatment programs. And the Commissioner's Office has seen many other variations on the same theme since it was established six years ago.

This in particular is why the Commissioner has been preaching from the outset about *active offer* by agencies that are tasked with providing government services — a spontaneous, proactive announcement that service in French is available, which immediately suggests fair and dignified treatment. The principle of active offer is explained in detail in section 4.1 of the Commissioner's first annual report.

That is also why the Commissioner puts so much emphasis on *prevention* and on incorporating French-language services into government programs and services in the *planning* stage. These principles are also described in the first report and form a leitmotiv that runs through every subsequent annual report.

The Commissioner does manage to meet with some disadvantaged citizens on his tours of communities — for example, sexual assault and/or domestic violence victims in Timmins and Toronto, seniors in Sudbury, and children with learning, hearing or visual disabilities in Ottawa.

But that is not enough. It is essential for government agencies to understand that disadvantaged citizens who file complaints are exhibiting a kind of heroic courage that cannot be expected from ordinary mortals.

Thus, the challenge for the Commissioner's Office in the next few years will be (1) to identify and continue reaching the members of disadvantaged populations, so that they know where to turn for support, and (2) to support and stimulate efforts by government agencies and organizations that provide services on the government's behalf, so that being a Francophone in a vulnerable situation is no longer a barrier but a catalyst to the provision of effective, appropriate and, above all, comforting assistance.

2.3 IMMIGRATION

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar1213 to view the introductory video for this section.

Since June 2009, Ontario's Francophone population has benefited from a new Inclusive Definition of Francophone (IDF),[13] a first in Canada in response to the Commissioner's very first recommendation[14] to the provincial government. In line with demographic change, the IDF, which applies to exogamous families as well, reflects the diversity of Franco-Ontarians, regardless of their place of birth, ethnic origin and religious affiliation.

[13] Available online: http://www.ofa.gov.on.ca/en/news-090604.html (page consulted in May 2013).
[14] Office of the French Language Services Commissioner, *Paving the Way*, Annual Report 2007-2008, Toronto, 2008, p. 26

Beyond the logical and predictable impact that changing the definition had on the statistics, the IDF most importantly helped the members of the ethnocultural communities see themselves as officially recognized and included as Francophone residents of the province, thereby reinforcing their sense of belonging to the Franco-Ontarian community. And some of them no longer hesitate to advertise that sense of belonging, whether they are in London, Ottawa or Toronto.

However, in his 2011-2012 Annual Report,[15] the Commissioner described the findings of an analysis[16] of the application of the IDF variables by the Ontario government and its service providers to assess the definition's impact on government programs and services. The analysis concluded that there was some inconsistency in the use of the new criteria to count the number of Francophones in Ontario. In fact, some institutions did not appear to be making current, systematic use of the IDF two years after its adoption.

Nevertheless, in March 2012, the government developed a communication plan to improve ministries' awareness of the use of the IDF as a calculation method common to all levels in the design of policies and programs and the provision of French-language services. The government has also stated its intention to convey the same message to designated agencies.

Furthermore, in March 2012, the government announced that it was developing its very first immigration strategy, with the help, notably, of an Expert Roundtable. The final report of the Expert Roundtable on Immigration, entitled *Expanding our Routes to Success*,[17] was welcomed by the Commissioner[18] when it was published last October. The report emphasized that it was important for the government to work closely with Francophone communities in particular to design immigration policies and offer programs that meet their needs.

On the basis of the report's recommendations, additional work by the **Ministry of Citizenship and Immigration** — including stakeholder consultations, research, and discussions with interministerial partners (including the Office of Francophone Affairs) — and the Commissioner's recommendations in his 2011-2012 Annual Report, the Ministry last fall released the government's strategy, entitled *A New Direction: Ontario's Immigration Strategy*. The Strategy sets the target for Francophone immigration at 5% in Ontario. It is a clear objective that, if it is achieved, will certainly contribute to the vitality and growth of the Francophone community. Of course, the Commissioner salutes the Ontario government for its leadership in this regard and welcomes the good news.

However, in his 2011-2012 Annual Report, the Commissioner recommended that the Minister of Citizenship and Immigration set up an advisory committee to guide the Ministry's efforts related to the Francophone immigration file and use a consultative and interministerial approach to develop a strategy for welcoming Francophone newcomers, providing them with language training and integrating them into the labour market.

Nevertheless, the Ministry stated that it did not plan to create a separate Francophone advisory committee, focusing instead on the creation of an annual Ministers' Forum on immigration that will publish a report each year. In the Commissioner's view, the Ministry must, at least, establish transparent accountability mechanisms for Francophone immigration so that it can report tangible results in achieving the objectives set in the annual report produced by the Ministers' Forum. This is a file that the Commissioner intends to monitor closely.

2.4 JUSTICE

"English and French are the official languages of the courts in Ontario, and the court has a responsibility to ensure compliance with language rights [whose interpretation must be] consistent with the preservation and development of official language communities in Canada and with the respect and preservation of their cultures."[19]

Despite this unambiguous decision by the Ontario Court of Appeal, the Commissioner, as he lamented as far back as his first annual report, regularly receives complaints about French-language services in the justice sector.

[15] Office of the French Language Services Commissioner, *Straight Forward*, Annual Report 2011-2012, Toronto, 2012, p. 14.
[16] Available online: http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/Ontario-IDF-request-for-update.pdf (page consulted in May 2013).
[17] Available online: http://www.citizenship.gov.on.ca/english/keyinitiatives/imm_str/roundtable/roundtable.pdf (page consulted in May 2013).
[18] For more information : http://www.flsc.gov.on.ca/files/20121004%20Communiqué%20-%20Rapport%20de%20la%20Table%20ronde%20d'experts%20sur%20l'immigration%20ENG.pdf (page consulted in May 2013).
[19] *Belende v. Patel*, 2008 ONCA 148, para. 24.

Only this year, the staff of the Commissioner's Office had to assist Francophone citizens who, instead of being granted a bilingual hearing, had been erroneously assigned an interpreter,[20] or who were unable to obtain service in French at the court clerk's office. One particular complainant had to go to extreme lengths, over the objections of the judge, to assert his right to be heard in French.

As distressing as these situations are, complaints are not surprising, unfortunately, in view of the great many interactions that citizens have with the justice system every day (paying fines, going to court, settling estates, etc.), the large number of parties involved (litigants, police, judges, municipalities, lawyers, court clerks and so on) and, above all, the subtleties of the regulations governing access to justice in French in Ontario.

With regard to the latter point, there is a nebulous convergence between French-speaking litigants' rights under the *French Language Services Act* and under the *Courts of Justice Act* in particular. At the risk of oversimplifying, let's just say that under the *French Language Services Act*, litigants in Ontario are entitled to the "administration of justice", i.e., administrative services at courthouse service counters, in French in **25 designated areas in Ontario**, and that under the *Courts of Justice Act*, they are entitled to the "execution of justice", i.e., court proceedings, in French **anywhere in Ontario**.

However, this nebulous impression does not seem to be confined to litigants: many complaints received by the Commissioner's Office stem from the failure of courthouse employees and even judges to understand the language rights of Ontario's Francophones. That is why, in his 2008-2009 Annual Report, the Commissioner recommended that a committee of legal experts be formed to increase the knowledge of members of the judiciary with respect to language rights and to propose courses of action leading to the appointment of bilingual judges.

Justice may be blind, but the recommendation did not fall on deaf ears. In his 2009-2010 Annual Report, the Commissioner warmly applauded the fact that the **Ministry of the Attorney General** planned to establish and mandate a Bench and Bar Committee led by two well-known Francophone jurists, one a judge and the other a legal expert.

And in August 2012, the Bench and Bar Advisory Committee on French Language Services published its report on access to justice in French in Ontario.[21] Furthermore, to confirm that this key report would not be left to gather dust, a joint news release by the Commissioner's Office and the Ministry of the Attorney General was issued in November 2012 announcing the establishment of a steering committee with representatives from the justice sector and other organizations to review and develop an implementation plan that responds to the Advisory Committee's recommendations.

That was excellent news, since the well-documented report not only paints an accurate, lucid picture of the experience of Francophones seeking justice in French in Ontario (e.g., procedures that are more difficult, more time-consuming and more expensive, employees who are not very sensitive to or aware of the right to justice in French) but also offers various solutions, some well-known and some daring, in support of equal access to justice in French (e.g., active offer of service in French, guidance for litigants from the beginning of a proceeding to the end, improved training for judges regarding language rights).

The Commissioner is delighted to be able to count on the Attorney General's leadership in implementing the action plan outlined in the report, and he is hopeful that the eventual outcome of the new solutions, combined with the increased sense of responsibility mentioned in section 1.3.1 of this report, will be that Francophones will no longer have to "experience barriers to accessing justice in French [that] prevent the legitimate exercise of French language rights in Ontario's courts."[22]

In the meantime, the Commissioner's Office will of course continue its efforts to rescue litigants trapped by the system, and the Commissioner will make a point of meeting periodically with officials of the Ministry of the Attorney General to get good news from them about progress in implementing the recommendations.

[20] Since 1984, as a result of changes in the *Courts of Justice Act*, citizens have the right to a bilingual trial or a trial in French anywhere in Ontario. Hence, they have the right to be heard by a judge without the help of an interpreter. For more information: http://www.flsc.gov.on.ca/files/EN_flsc_annual_report_08_09.pdf (page consulted in May 2013).

[21] Available online: http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consulted in May 2013).

[22] *Ibid.*

2.5 ELEMENTARY, SECONDARY AND POSTSECONDARY EDUCATION

2.5.1 Early childhood

The State rightly acts to protect children, who are members of one of the most vulnerable groups in our society. As a result, it establishes, administers, hands over and funds various mechanisms to ensure that children can grow up safe and sound: for example, vaccination programs, orientation and support services for new parents, financial assistance, initiatives for children with special needs, adoption support services, early years centres, and children's aid services.

Since children form their perceptions of themselves and their world and start building their identities in the first few years of their lives, it is critical for all provincially funded early childhood stakeholders to ensure that they can meet the needs of Francophone children and their parents or guardians in every part of Ontario.

That is not just the Commissioner's opinion. The *French Language Services Act* explicitly includes "service provider[s] as defined in the *Child and Family Services Act*" among the agencies to which it applies. Moreover, subsection 2(1) of the *Child and Family Services Act* states that "[s]ervice providers shall, where appropriate, make services to children and their families available in the French language." The Commissioner adds that since the *Act*'s paramount purpose is to promote the child's best interests and since a person's desire to speak to his or her child in his or her mother tongue represents the desire to preserve an emotional attachment to the child — which is part and parcel of the child's best interests — the phrase "where appropriate" applies to *all* cases involving Francophone children or parents.

Since its establishment, the Commissioner's Office has paid special attention to the provision of services to children and parents, particularly when they are members of disadvantaged groups, such as Francophone children with autism or, as was the case this year, Francophone children placed in a unilingual-English foster home.

Yet the Commissioner doesn't just react. He would like to ensure that problems do not arise in the provision of services to children and families. In that vein, he participated in the work of the Commission to Promote Sustainable Child Welfare, and last February, he attended the first Ontario Association of Children's Aid Societies Summit for Franco-Ontarian Professionals.

Inspired by the touching words of writer Lya Luft, "Childhood is the ground on which we will walk for our whole life,"[23] the Commissioner will tirelessly pursue his efforts on the early childhood services front. It is a complex sector, where even though all parties clearly have the children's best interests at heart, they are not all aware of the integral part that French-language services play in those best interests.

2.5.2 Full-day kindergarten

In the spring of 2010, the government passed a law that established a full-day kindergarten program (FDK) for four- and five-year-olds, along with extended programs. Announced in the 2010 budget, this program was part of a government strategy designed to improve student achievement and reduce the school drop-out rate.

Some Francophone leaders continue to complain about the effects of implementing this program. In fact, several Francophone leaders drew the Commissioner's attention to the risk of an exodus of early childhood educators (ECEs) leaving French-language daycares en masse for school boards because of their more generous compensation packages.

The introduction of this program has resulted in increased demand for ECEs and some child care programs, both French and English, have lost staff to school boards. The **Ministry of Education** received a complaint in July 2012 noting that French-language ECEs in the London area were leaving child care programs for positions with French-language school boards in FDK classrooms.

It is important to note that the movement of ECEs from child care programs to school boards is not unique to Francophone child care programs and is an issue across the sector. Since June 2010, there has been a standard compensation grid for ECEs working in school boards.

The Ministry continues to work closely with the Ministry of Training, Colleges and Universities as well as the College of Early Childhood Educators to ensure more ECEs are trained across the province. Specifically, the need to increase the number of French-speaking ECEs is recognized, and that is why the Ministry-funded Early Childhood Educators Qualifications Upgrade Program has been targeting French-speaking child care staff seeking formal ECE qualifications.

[23] Lya Luft, *Losses and Gains: Reflections on a Life*, Random House, 2008.

Although this situation may be resolved as the education system turns out new ECEs, the short-term consequences of the problem are considerable: the risk that some French-language licensed child care programs will be eliminated or the daycare centres themselves will close and that the students will be diverted to English-language schools. As a result, there is increased danger of assimilation, and the Commissioner remains watchful.

2.5.3 Elementary and secondary education in the Greater Toronto Area

Even though minority language education rights at the elementary and secondary levels are guaranteed under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, in 2010 the Office of the French Language Services Commissioner received a large number of complaints about the shortage of French-language high schools in the province, especially in Toronto. This situation left many parents in a dilemma, torn between sending their children to an often relatively overcrowded French-language school far from their residence and having them attend a nearby English-language school.

Despite their good will, the French-language school boards unfortunately cannot acquire unused or surplus sites from their English-language counterparts to meet their students' needs, in part because of Ministry regulations and/or funding availability. As a result of this observation, the Commissioner launched a formal investigation whose final report was published in 2011. Entitled *French-language schools in the Greater Toronto Area: When the most elementary becomes secondary*,[24] it documented the magnitude of the school shortage in the Greater Toronto Area (GTA) and included three recommendations urging the government to take action on this issue.

It did not take the government long to act. In March 2012, the Commissioner expressed satisfaction[25] with the measures taken by the **Ministry of Education** to solve the problem, including the funding of nine new French-language schools in the GTA.

The Commissioner also recommended that *Ontario Regulation 444/98*[26] be amended to make the rules governing the sale and transfer of surplus schools between school boards more effective and efficient. Although a Public Asset Work Group[27] consisting of key stakeholders was formed to address the issue, it is clear that three years after its establishment no corrective measures have yet been taken. The Commissioner is hopeful that the good will and commitment that the Ministry of Education exhibited at the outset in making the necessary regulatory changes will continue and that the Ministry will establish a timetable in the next few months.

2.5.4 Construction of new schools in Kanata and London

As in the case of the Greater Toronto Area, the Commissioner has received many complaints about the lack of French-language secondary schools in Kanata and the lack of French-language elementary schools in London. During the investigation by the Commissioner's Office, the **Ministry of Education** stated that it asks school boards to submit their capital priorities in preparation for the allocation of funding to meet needs related to the condition of facilities, shortage of pupil places and consolidation of programs. Members of the communities can comment on the capital plan at board meetings. The Commissioner strongly encourages parents to take an active part in this planning exercise.

The Ministry uses the priorities identified by the school boards along with other criteria in determining the allocation of available capital funding. The Ministry's current funding program, known as the *Capital Priorities Grant* program, often identifies specific types of accommodation needs. There are also specific criteria associated with it, such as growth-related needs, accommodation of students with French-language education rights, and the need to address the condition of school facilities.

The two French-language school boards serving the Kanata area submitted priorities under the 2011 planning process. For one board, the priority was funding for 500 additional places for Grade 9 to 12 students in a local elementary school, while the other had several priorities, including the creation of 739 places for its Grade 7 to 12

[24] Office of the French Language Services Commissioner, *Investigation Report — French-language schools in the Greater Toronto Area: When the most elementary becomes secondary*, Toronto, 2011.
[25] Available online: http://www.flsc.gov.on.ca/en/node/122 (page consulted in May 2013).
[26] Available online: http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_980444_e.htm (page consulted in May 2013).
[27] For more information, see http://www.flsc.gov.on.ca/files/files/PAWG-terms-of_reference.pdf (page consulted in May 2013).

students. The Commissioner is delighted that the Ministry provided funding approval to support both these requests, as announced in June 2011.

The two French-language school boards serving the London area submitted priorities in connection with the same process in 2012. For one board, the priority was funding for a new elementary school in London, and the other had various priorities, including additional pupil places in an existing elementary school. The Commissioner is pleased that the Ministry also provided funding to support both these requests, as announced in January 2013. Francophone students and their families in London and Kanata will soon have school facilities that are more in keeping with their growing needs.

2.5.5 Postsecondary education in Central-Southwestern Ontario

Ontario has a strong postsecondary education system composed of 20 publicly assisted universities and 24 publicly assisted colleges of applied arts and technology, commonly called colleges. However, not all students benefit from this abundance of postsecondary programs and services. The Office of the French Language Services Commissioner has received many complaints about the lack of French-language postsecondary education opportunities in Central-Southwestern Ontario. Judging this to be a serious problem in various respects, including the right to be educated in one's own language and the issue of assimilation of young Francophones, the Commissioner decided to launch a formal investigation in 2011.

One year later, in June 2012, the Commissioner's Office released an investigation report entitled *The State of French-Language Postsecondary Education in Central-Southwestern Ontario: No access, no future*,[18] in which he urged the government, and more precisely the **Minister of Training, Colleges and Universities**, to remedy the very feeble 0% to 3% access rates for French-language postsecondary education in the region. One of the recommendations in the report was that the government should establish a new, independent, publicly accountable structure to determine both needs and delivery of French-language postsecondary education programs and services in Central-Southwestern Ontario, particularly in the Greater Toronto Area.

[18] Office of the French Language Services Commissioner, *supra* note 8.

In early 2013, the government-mandated Expert Panel on French-Language Postsecondary Education in Central and Southwestern Ontario published its report entitled *Moving Forward*.[19] The Expert Panel's recommendations and conclusions were in line with those presented by the Commissioner in his report entitled *No access, no future*.

In addition, the Commissioner also applauded the government for the commitment it made in the Throne Speech[20] to provide the province's students with better access to French-language postsecondary education, especially in Central-Southwestern Ontario. It is unquestionably a clear and an unambiguous message. Yet it remains to be seen how the government intends to come up with concrete solutions to the problem and, most importantly, what measures will be put in place.

2.5.6 Fellowships for studying in French

The Office of the French Language Services Commissioner started receiving a number of complaints and requests for assistance regarding the elimination of the Fellowships for Studying in French program, just as it was preparing to publish its report *No access, no future*.[21]

The Fellowships for Studying in French program was introduced by the Ontario government in 1975-1976. The $1,500 non-renewable fellowships were awarded to some 800 students each academic year through a competitive process based primarily on academic performance. The **Ministry of Training, Colleges and Universities** abolished the program following the discontinuation of several Ontario Student Assistance Program (OSAP) funding plans in order to pay for the Ministry's 30% Off Ontario Tuition program, which provides assistance to students from low-income families who choose to pursue a postsecondary education in Ontario, regardless of their language of study.

On June 20, 2012, because of the concerns expressed by citizens, the Commissioner notified the Ministry that he would conduct a formal investigation into the elimination of the fellowship program. On July 10, 2012, the *Regroupement étudiant franco-ontarien* (RÉFO), which represents the 22,000 Franco-Ontarian postsecondary students,[22] launched an

[19] Available online: http://www.tcu.gov.on.ca/eng/postsecondary/schoolsprograms/MovingForward.pdf (page consulted in May 2013).
[20] Available online: http://www.premier.gov.on.ca/news/thronespeech.php?Lang=EN (page consulted in May 2013).
[21] Office of the French Language Services Commissioner, *supra* note 8.
[22] For more information, see http://www.refo.ca/organisation.php (page consulted in May 2013).

online petition to reinstate the Fellowships for Studying in French program. On October 3, 2012, the petition, which now had nearly 6,000 signatures,[11] was officially submitted to the Legislative Assembly of Ontario by a Member of the Provincial Parliament.

The Fellowships for Studying in French program was one more tool to assist Francophones and Francophiles in pursuing French-language postsecondary studies in Ontario. Before its elimination, the program sent a clear signal that pursuing a postsecondary education in French was a choice encouraged by the Ontario government and, by extension, that such an education had real value in Ontarian society. It was also the government's last and only genuine incentive to pursue a postsecondary education in French in Ontario. The Commissioner will release the findings of his investigation into the elimination of the Fellowships for Studying in French program in 2013.

2.6 HEALTH

In his 2011-2012 Annual Report, the Commissioner made some positive comments on the progress made by the **Ministry of Health and Long-Term Care** in response to his *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario*, published in 2009.

This was in sharp contrast to the 2008-2009 Annual Report, in which the Commissioner criticized the Ministry for mismanaging the issue of the proposed regulation to make the French Language Health Planning Entities compliant with the *Local Health System Integration Act, 2006*, and for taking a somewhat passive approach to its legal obligations under the *French Language Services Act* (FLSA).

In any case, the six entities established in 2010 are currently operational and have signed funding and accountability framework agreements with the Local Health Integration Networks (LHINs) in their respective regions. Each LHIN also now has a French-language services coordinator.

In the same vein, the government responded to repeated requests from the Peel-Halton community for French-language health care services in the region by supporting the opening of the Credit Valley Family Health Team office in April 2012. The Commissioner first presented the results of his investigation on the subject in his Investigation Report on the *Centre de services de santé – Peel et Halton inc.*, published in March 2010.

In view of the positive impact of the recent initiatives in the health sector, the Commissioner remains optimistic, especially because of the Ministry's change of attitude. Indeed, the Ministry is now exhibiting a real desire to find pragmatic, lasting solutions that meet the needs of Francophone citizens instead of merely adhering to the letter of the FLSA.

HIV/AIDS

On the occasion of World AIDS Day, December 1, 2012, the Commissioner wrote a blog post providing a detailed picture of the issues faced by Francophones living with and at risk of HIV. While the Ministry has maintained that organizations operating in the HIV/AIDS sector have no legal obligation to provide service in French (since they are not government agencies and do not provide services on the government's behalf), it has nevertheless taken a more active role to ensure that Francophones living with HIV have access to HIV-specific services in French.

The Ministry has contributed to the funding of community organizations operating in the HIV/AIDS service sector to help them make their resources available in French and train their employees. In the Commissioner's view, the fact that consultations on the renewal of the provincial strategy on HIV/AIDS have been held in French is also promising. He is hopeful that the specific needs and characteristics of the Francophone community will be taken into account.

Regulated health professions

Under the *Regulated Health Professions Act, 1991*, Schedule 2, section 86, a person has the right to use French in all dealings with, in particular, the College of Nurses of Ontario. Despite this explicit provision, however, the College still seems to have difficulty complying with it, a recurring problem that the Commissioner raised in his 2008-2009 Annual Report and his 2009-2010 Annual Report.

[11] When the online petition closed, it had a total of 5,929 signatures. Available online: https://www.change.org/fr/pétitions/pétition-pour-réinstaurer-la-bourse-pour-étudier-en-français-en-ontario-2 (page consulted in May 2013).

In 2012, a French-language health services provider asked the Commissioner's Office to intervene in the case of a Francophone nurse practitioner whom it had hired more than a year earlier but who had still not been able to obtain her licence to practise in Ontario. She had apparently waited more than seven months for the translation of her file alone, and each time she contacted the College, she was unable to obtain service in French.

Since the Ministry is responsible for the statute in question, the Commissioner's Office requested its assistance in identifying options for resolving the issue.

The College then promised to revise its current practices to ensure that similar situations do not occur in the future. The case of the nurse in question was also resolved in less than a week. The Commissioner is pleased that the Ministry made a commitment to contact Ontario's other health profession regulatory bodies and offer them training on their obligations concerning the provision of French-language services and on the importance of active offer.

Clinical assessment tools

To meet patients' needs more effectively, a number of standardized clinical assessment tools were made available to health service providers (HSPs) in the community care sector, such as the Ontario Common Assessment of Needs (OCAN), the interResident Assessment Instrument Community Health Assessment (interRAI CHA) and the Integrated Assessment Record (IAR), which is an assessment viewer. Unfortunately, French versions of these tools were not provided at the same time. However, the Ministry acknowledged that this process had not been properly planned and promised to remedy the situation.

Since the initial concern regarding the lack of French assessment tools was raised, the Ministry has taken the following actions to remedy the situation: both of the assessments — OCAN and interRAI CHA — are now available in English and French, along with supporting training material. The Ministry will also take the necessary steps to encourage vendors to develop bilingual products as prerequisites in any future updates.

Consideration of the Francophone community's specific characteristics

As part of its response to the first recommendation in the 2009 *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario*, the Ministry included funding for the *Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario* (RRASFO) in the Applied Health Research Networks Initiative (AHRNI). The RRASFO's objective is to observe, measure, document and evaluate health conditions and access to health services for the Francophone population of Ontario.

Though laudable, these efforts have not yet translated into the acquisition of reliable data for use by the LHINs in planning health services. All too often, the results of studies conducted by and for Francophones are not translated into French and are therefore not incorporated into the knowledge community. For example, there are still no data on the number of Franco-Ontarians who have diabetes.

Similarly, there is no consensus on how to identify Francophones in the planning and delivery of health care services. The data of some agencies are still based on language spoken or language preference, while others, including the Commissioner's Office, want the Inclusive Definition of Francophone (IDF) to be used.

The development of *Open Minds, Healthy Minds*, Ontario's Mental Health and Addictions Strategy, is an example of how the Ministry is careful to consult the Francophone community but in some cases neglects to follow up with Francophone communities on how their feedback has been used. As a result, many in Ontario's Francophone communities feel wrongfully marginalized.

2.7 DIRECT SERVICES

It is hard to imagine that any citizen, no matter where he or she lives in the province, would never have received direct services from an Ontario government agency. First, **ServiceOntario**, which processes more than 48 million transactions a year at nearly 300 service centres, eight call centres, and ServiceOntario's online channel at www.serviceontario.ca, is the face of the Ontario government for the majority of citizens. Each of these centres is responsible for a very broad range of services: for example, it is where a mother may go to obtain a birth certificate for her newborn, where a person will renew his driver's licence, and where an immigrant will acquire a health card.

With its 632 stores across the province, 112 of them designated, more than 124 million transactions per year, and a catalogue of 19,000 products, the **Liquor Control Board of Ontario**, better known as the LCBO, is also an important service provider. The same is true of the **Ontario Lottery and Gaming Corporation** (OLG), which is responsible for 24 gambling establishments and has 10,000 sales outlets.

The importance of active offer of French-language services

Although all these organizations aspire to excellence in customer service, they do not necessarily put the proper resources in place when it comes to serving Francophone communities. The majority of the complaints that the Commissioner's Office receives about them are of a systemic nature and have to do with the lack of **active offer** of French-language services, even though the Commissioner recommended that the government take action on this question in his 2009-2010 Annual Report.

In response to that recommendation, the government produced an active offer guide for service planners and developed a set of guidelines. However, in government jargon, guidelines do not have the same force as an actual directive. Thus, when making a decision, a manager can simply consider the guidelines issued by the government, but he or she is required to follow the existing directives or formally request an exemption. In other words, it is exactly like the difference between a suggestion and an order. Because of the importance of active offer and the number of instances of non-compliance, the Commissioner feels obliged to revisit the issue.

RECOMMENDATION 2

The French Language Services Commissioner recommends to the Minister Responsible for Francophone Affairs that an explicit directive regarding the active offer of French-language services be issued by the Management Board in the 2013-2014 fiscal year and that said directive apply to all ministries, government agencies and entities that provide French-language services on behalf of the government.

The importance of human resources planning

One of the cornerstones of active offer is unquestionably human resources planning. There is little point in having bilingual signs and forms in both French and English if there isn't enough bilingual staff capable of providing service in an equitable manner; without such staff, the citizen's experience will be diminished. In that respect, the government responded positively to the Commissioner's recommendation in his 2008-2009 Annual Report. In April 2012, an updated Employment Policy was launched, setting out clearer direction on the staffing of designated bilingual positions.

However, this exercise has not sufficed to ensure the provision of high-quality French-language services, as demonstrated by the number and nature of the complaints received by the Commissioner's Office. It is not acceptable, for example, for a citizen to be told in English to contact a service centre at a different time because the person in the designated position comes in to work later.

The development of a human resources plan for the entire public service, based on diversity and inclusion, should enable the government to adequately address the needs of the Francophone community.

Similarly, it is inexcusable that a citizen should be unable to communicate directly with a **Workplace Safety and Insurance Board** case manager and should have to do so through an intermediary because the person who is really qualified to manage his case is not bilingual. A case of this type was brought to the attention of the Commissioner's Office this year. To add insult to injury, the complainant in this case had also received a letter in English informing him of the deadline for appealing the Board's decision. Following intervention by the Commissioner's Office team and a delay of several months, the complainant finally received a French translation of the letter, though the appeal deadline was not changed to compensate for the delay in sending out the letter in question. The Commissioner recognizes that errors can happen, but in this situation, despite employees' good intentions, the service provided was far from equivalent, and the consequences of such practices can be very serious.

RECOMMENDATION 3

The French Language Services Commissioner recommends to the Ministry of Government Services that a directive on the development and implementation of a human resources plan for French-language services be issued by the Management Board in the 2013-2014 fiscal year and that said directive apply to all ministries, government agencies and entities that provide French-language services on behalf of the government. The plan should include concrete measures for the designation, appointment, training and retention of staff.

Public-private partnerships

In addition, in its 2012-2013 budget, the government announced its intention to explore partnerships with the private sector to take over some ServiceOntario functions. However, as the Commissioner pointed out in his last annual report, all too often French-language services are "forgotten" in the privatization of provincial services. The Commissioner is so concerned about this issue that he recommended that the government make sure that any public-private partnership take French-language services into account.

Privatizations

Privatizations too are contemplated on a recurring basis. Once again, it is essential to make sure that they are not carried out before the necessary contractual obligations are in place to ensure the provision of French-language services. The Commissioner will remain very vigilant on this point, because Francophones' rights must clearly not be overlooked. This is precisely why the Commissioner made a recommendation on privatizations in his 2009-2010 Annual Report.

2.8 LAND AND RESOURCES

Natural resources and their derivatives are valuable, non-renewable collective capital, and we expect them to be carefully managed and protected by the State. We also expect that all citizens will be given the opportunity to participate fully in the conservation and efficient utilization of their ecological and energy assets. In Ontario, that includes Francophones.

Over the years, the Commissioner's Office has received complaints about alleged failures to consider the Francophone community's needs in the exploitation and management of resources. The Commissioner's Office intervened in those cases, of course; the results were mixed.

That is true of the environmental assessment process, which contributes to the regulatory goal of "promot[ing] responsible environmental decision-making and ensur[ing] that interested persons have an opportunity to comment on projects that may affect them."[34] For example, in his 2008-2009 Annual Report, the Commissioner mentioned that an environmental assessment for a project that might have health effects had been carried out in a designated area without all the relevant documentation being available in French. The **Ministry of the Environment** took effective action and had the public consultation period extended and more information in French posted on the Web.

This year, however, after receiving six complaints about a landfill site project in a designated area for which the terms of reference were presented to citizens in English only, the Commissioner's Office was unable to get the Ministry to have the developer provide a full translation of the document. While Francophone citizens had to get by without a French translation of a preliminary document which was essential to the environmental assessment process, the Ministry did require the proponent, subsequently, to accept additional obligations regarding consultations with the Francophone community. From a broader perspective, the Ministry also made a commitment to explore the possibility of incorporating in the codes of practice for project proponents specific provisions concerning consideration of Francophones' needs. This is excellent news and shows definite leadership on the part of the Ministry.

While the foregoing ultimately falls into the win column, the Commissioner cannot say the same in the case of the energy corporations established under the *Electricity Act*, such as the **Ontario Power Authority**, which are not required to provide information in French about important subjects such as saving energy, or in the case of industry funding organizations, mandated under the *Waste Diversion Act, 2002* to reclaim waste such as tires, batteries

[34] For more information, see http://www.ene.gov.on.ca/environment/en/industry/assessment_and_approvals/environmental_assessments/STDPROD_075551.html (page consulted in May 2013).

and electronic devices, which are similarly not required to provide information in French to Ontario's citizens. Despite corrective recommendations to the **Ministry of Energy** and the Ministry of the Environment in the 2010-2011 Annual Report, there seems to have been little movement of significance on these files.

But things are far from a washout: after learning this year about a potential shortage of French-language programs for drinking water operators at the Walkerton Clean Water Centre, the Ministry of the Environment reacted promptly and, only a few months after the intervention by the Commissioner's Office, reported that it had taken a series of proactive corrective measures, including a needs survey and consultations with the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO). Bravo!

The Commissioner intends to stay in contact with the various stakeholders in the resources sector over the next few years and keep mobilizing efforts so that Ontario's Francophones can participate fully in the sensible management of their province's resources.

2.9 MUNICIPALITIES

An analysis by the Commissioner's Office, documented in its latest annual report,[35] demonstrated that more than half of the member municipalities of the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO) had no by-law or policy on French-language services, although 80% of them provided bilingual municipal services *de facto*. Moreover, where there are by-laws, most of them are more than 20 years old.

The Commissioner has congratulated the municipal councils that have taken such initiatives, of course. However, he feels that others should follow suit. In the Commissioner's view, the future of the Francophone community depends on the enactment of genuine safeguards.

Furthermore, by passing legislation on this issue, municipalities could mitigate the inclination of certain individuals to politicize and exploit the language question, as was the case with the Township of Russell's by-law on bilingual commercial signs that was challenged by two citizens. The lawsuit brought by the two citizens was thrown out by the Ontario Superior Court in August 2010 and the Ontario Court of Appeal in June 2012. The Supreme Court of Canada refused to hear the case in December 2012.[36] These judgements should encourage municipal officials to forge ahead without worrying about having their actions challenged in the courts or questioning the constitutional legality of their decision.

Yet the debate surrounding the relationship between Francophones and their municipalities has not faded away. For example, last fall the *États généraux de la francophonie d'Ottawa* recommended that the city be officially designated bilingual. The Commissioner's position on this question is crystal clear. He has come out in favour of a declaration of official bilingualism, which would reaffirm Ottawa's unique place in the Canadian landscape and strengthen all Francophone citizens' sense of belonging and equal status.

Meanwhile, the debate about bilingual commercial signs has reignited with the recent decision by the *Association canadienne-française de l'Ontario*[37] (ACFO) of Prescott-Russell to urge the region's municipalities to adopt a policy on this matter. Although the Commissioner is proud to see this issue being debated in the public square, he regards the adoption of a by-law guaranteeing and safeguarding the provision of French-language services as equally important, even crucial. Lastly, the Commissioner believes that on the eve of the celebrations surrounding the 400th anniversary of the French presence in Ontario, municipalities should seize the opportunity to send a clear message to their citizens by taking the necessary steps to entrench the availability of the French-language services that are being provided *de facto*.

[35] Office of the French Language Services Commissioner, *supra* note 15.

[36] For more information, see http://www.radio-canada.ca/regions/ottawa/2012/12/06/004-affichage-bilingue-decison-cour-supreme.shtml (page consulted in May 2013).

[37] For more information, see http://www.radio-canada.ca/regions/ottawa/2013/02/24/004-acfo-affichage-bilingue.shtml (page consulted in May 2013).

A WISH OF THE COMMISSIONER

The Commissioner would like the member municipalities of the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO), especially those which are already providing French-language services, to adopt a municipal by-law or regulation that would formalize the use of French in the delivery of their programs and services.

The Commissioner has been preaching from the outset about *active offer* by agencies that are tasked with providing government services — a spontaneous, proactive announcement that service in French is available, which immediately suggests fair and dignified treatment.

A statistical story

COMPLAINTS RECEIVED IN 2012-2013

In the 2012-2013 fiscal year, the Commissioner's Office received 349 complaints (Table 2). In absolute terms, that is a slight decline relative to 2011-2012. Again this year, the Commissioner's Office received a large number of individual complaints on a wide variety of issues and genuine concerns ranging from the lack of French-language service at a service counter to unilingual-English consultations and situations where services were available but not equivalent.

Complaints by category

Of the 349 complaints received in the past year, 293 led to an investigation and 222 were deemed admissible. This represents nearly 65% of the total number of complaints received during the period, while 56 complaints were determined to be inadmissible.

TABLE 2

COMPLAINTS RECEIVED BETWEEN APRIL 1, 2012, AND MARCH 31, 2013	
	NUMBER
Investigated	**293**
Admissible	222
Other types of complaints	46
Low-impact	25
Inadmissible	**56**
Total	**349**

Inadmissible complaints (Table 3) are divided into five categories: provincial, federal, municipal, private sector, and trivial/frivolous/vexatious/in bad faith. Inadmissible complaints in the Provincial category include cases dealing with non-designated regions, organizations not subject to the FLSA but under the government's control, or those affected by a government decision or restructuring of services. In fact, this category and the "Municipal" and "Private sector" categories together account for 85% of inadmissible complaints.

Inadmissible complaints are by no means devoid of interest. In many cases, the Commissioner's Office forwards them to the organizations concerned with the aim of suggesting improvements that, though outside the framework of the *Act*, would better reflect the spirit of the law or promote excellence in service to the public.

TABLE 3

INADMISSIBLE COMPLAINTS	
Province	16
Federal	5
Municipal	14
Private	19
Frivolous/vexatious/in bad faith	2
Total	**56**

With 46 complaints, the Commissioner's Office also recorded an increase in the number of complaints in the "other types"[18] category compared with 2011-2012. This category (Table 4) includes cases involving either independent bodies or entities created, mandated or funded by the government.

[18] Other types of complaints are difficult to categorize. They primarily concern the delivery of services where a member of the public has no other option because the agency has a monopoly on the service. These complaints are within the provincial government's purview and relate to agencies created or mandated by various ministries to offer programs and services that, in cases of devolution, were previously delivered by the province.

In 2012-2013, most of these complaints were about independent organizations such as the **Law Society of Upper Canada**, which regulates the legal and paralegal profession in Ontario. The cases are being investigated, but they will not be added to the statistics for government institutions.

TABLE 4

OTHER TYPES OF COMPLAINTS	
Devolution	2
General	36
Subsidized	5
Partnership	3
Total	**46**

There were 222 ministry-related complaints this fiscal year (Table 5). Because of the new approach adopted by the Commissioner's Office, only the total number of admissible complaints will be recorded in the table of complaints for the institutions concerned. The aim is to report the situation as it was on March 31, 2013, in order to be as objective and transparent as possible with the institutions that were the subject of citizen complaints. In fact, between the time the writing is completed and the time the report is published, many of the complaints listed were resolved.

The team in the Commissioner's Office works extremely hard to find permanent, pragmatic solutions to the problems raised. This work is carried out in cooperation with the stakeholders, always with a view to improving the quality and availability of French-language services. While some complaints lead to cases that can be resolved in a relatively short time, others have to do with systemic problems that require in-depth research and may therefore take longer. These efforts and results are not reflected in a table whose function is to report the situation at the end of the fiscal year.

TABLE 5

NUMBER OF ADMISSIBLE COMPLAINTS BY INSTITUTION	
INSTITUTION	ADMISSIBLE COMPLAINTS FOR 2012-2013
Designated agencies	3
Legislative Assembly	6
Ministry of Agriculture and Food	1
Ministry of the Attorney General	33
Ministry of Children and Youth Services	9
Ministry of Citizenship and Immigration	1
Ministry of Community and Social Services	3
Ministry of Community Safety and Correctional Services	8
Ministry of Consumer Services	2
Ministry of Education	21
Ministry of Energy	4
Ministry of the Environment	9
Ministry of Finance	27
Ministry of Government Services	23
Ministry of Health and Long-Term Care	38
Ministry of Labour	4
Ministry of Natural Resources	3
Ministry of Tourism, Culture and Sport	6
Ministry of Training, Colleges and Universities	6
Ministry of Transportation	7
Municipalities***	8
Total	**222**

* These complaints relate to agencies and institutions designated under the *French Language Services Act*.
** These complaints relate to entities that report directly to the Legislative Assembly.
*** These complaints are deemed admissible when they are brought against a municipality that has a by-law that guarantees the provision of French-language services.

The key ministries that serve the public directly — the Ministry of Health and Long-Term Care, the Ministry of the Attorney General, the Ministry of Government Services and the Ministry of Finance — account for more than half of the complaints received in 2012-2013.

Geographic distribution of complaints

The geographic origin of complaints received in 2012-2013 reflects fairly well the geographic distribution of Francophones in Ontario[19]. Central, Eastern, and Northeastern Ontario — regions with large concentrations of Francophones — had the highest volumes of complaints to the Commissioner's Office, as shown in Table 6.

The table also shows that almost 41% of all complaints came from Eastern Ontario, closely followed by Central Ontario with 39% of total complaints. Nearly 12% of complaints originated in Northeastern Ontario. Together, Central and Eastern Ontario account for 80% of complaints received in 2012-2013.

TABLE 6

GEOGRAPHIC DISTRIBUTION OF COMPLAINTS, 2012-2013

Region	%
Eastern Ontario	41
Central Ontario	39
Northeastern Ontario	12
Southwestern Ontario	6
Northwestern Ontario	1
Out-of-province	1
Total	100

[19] According to the profile of the Francophone community published by the Office of Francophone Affairs in May 2013, the distribution of the Francophone population varies by region: almost two thirds of the province's Francophones live in Eastern and Northeastern Ontario (42.2% in Eastern Ontario and 20.8% in Northeastern Ontario). Three out of ten Francophones (30%) live in Central Ontario, and nearly a third of that group is concentrated in Toronto. Southwestern Ontario and Northwestern Ontario account for nearly 5.7% and 1.2% of the Francophone population respectively.

Finally, it is important to note that obtaining an accurate picture of the geographic origins of complaints is a complex undertaking because residents are highly mobile today and government services are provided in various forms made possible by new communications technologies. A person from Chapleau, for instance, may want to complain about the poor quality of French-language services in the North Bay area or unsatisfactory telephone service provided by an employee located in London. However, this table is based exclusively on the complainants' place of residence, a criterion that measures the Francophone community's awareness of the Commissioner's Office.

Historical overview

In six years, the Commissioner's Office has received 1,818 complaints, 1,514 of which have been the subject of an investigation, about 85% of all complaints. Only 304 complaints (about 17%) were deemed inadmissible (Table 7). These cases show that Francophones are increasingly aware of their rights, and that they are asserting them and are not reluctant to complain when they feel it is necessary.

TABLE 7

NUMBER AND TYPES OF COMPLAINTS BY YEAR

	RECEIVED	INVESTIGATED	INADMISSIBLE
2007-2008	62	43	19
2008-2009	304	248	56
2009-2010	351	294	57
2010-2011	381	328	53
2011-2012	371	308	63
2012-2013	349	293	56
Total	1,818	1,514	304

Information requests

In the period covered by this sixth annual report, the Commissioner's Office received a total of 38 requests for information on a wide range of topics. The majority of the requests had to do with French-language services, obligations specified in the *French Language Services Act*, and interpretations of the *Act*.

Many citizens also requested information about the process of designation under the *Act*. Others contacted the Commissioner's Office to obtain statistical data on the Francophone community.

The Commissioner's Office handled these requests within a reasonable timeframe by either referring the client to the appropriate office or providing the desired information.

Again this year, the Commissioner's Office received a large number of individual complaints on a wide variety of issues and genuine concerns ranging from the lack of French-language service at a service counter to unilingual-English consultations and situations where services were available but not equivalent.

An exemplary story

In his sixth annual report, the Commissioner keeps up the tradition of recognizing best practices and innovation by government ministries and agencies in providing French-language services.

The **exemplary practices** chosen by the Commissioner were selected because they were developed in partnership with the Franco-Ontarian community, or because they enhanced the vitality of disadvantaged Francophone populations in some concrete way. Although the Commissioner is unable to select all of the practices submitted to him, he is grateful to all the ministries and agencies that agreed to take part in this constructive exercise.

Go to www.flsc.gov.on.ca/ar1213 to learn more about these exemplary practises.

4.1 EXEMPLARY PRACTICES

4.1.1 *Espace jeunesse* program

The *Espace jeunesse* program, previously for children aged 7 to 12, has also become the first free French-language mental health support service for youth between 13 and 18 in Toronto, as officially announced on November 14, 2012. Funded by the **Ministry of Children and Youth Services**, *Espace jeunesse* is the product of an innovative partnership between the Hincks-Dellcrest Centre and the *Centre francophone de Toronto*.

4.1.2 Bridge training programs for internationally trained Francophones

On October 1, 2012, the Labour Market Integration Unit (LMI) of the **Ministry of Citizenship and Immigration** began funding a new three-year pilot project aimed at bridging Francophone immigrants with early childhood education experience abroad into the profession. The project is hosted by *Collège Boréal* and is based in London, Ontario. On January 25, 2013, the LMI also brought together the managers of its 10 bridge training projects for internationally trained Francophones to discuss best practices.

4.1.3 Promoting security for women victims of violence

Six violence-against-women agencies in Simcoe County funded by the **Ministry of Community and Social Services** recognized the need to work together to better serve Francophone women who are experiencing domestic violence or are sexual assault survivors. On December 7, 2012, the agencies held a mandatory one-day training session to provide approximately 50 front-line staff members with an overview of a revised referral process. As a result of this initiative, referrals to the residential and non-residential agencies providing French-language services have increased. The Commissioner attended the event.

4.1.4 Partnership between *Groupe Média TFO* and Canadian Parents for French (Ontario)

Groupe Média TFO and Canadian Parents for French (Ontario) signed a partnership agreement in October 2012 to increase the number of French Second Language learners who use French-language educational products and services, particularly through live and online programs. This partnership also aims to expand the Francophile community in Ontario and encourage official language bilingualism.

4.1.5 Ontario Association of Children's Aid Societies Summit

In February 2013, the **Ministry of Children and Youth Services** supported the *Call to Action: Together to Serve in French* Summit for Franco-Ontarian Professionals, a key Ontario Association of Children's Aid Societies initiative bringing together approximately 125 Franco-Ontarian social service providers in the areas of child welfare, children's mental health, education, family violence and youth justice. The goal of the summit, which was attended by the Commissioner, was ultimately to improve French-language services delivery in a number of children's services.

4.1.6 Summer camps in French at Toronto Harbourfront Centre

As part of the *Élargir l'espace francophone* [expanding the vitality of the Francophone community] initiative, which is supported by the **Ministry of Education** and coordinated by the *Centre canadien de leadership en évaluation* (CLÉ), a partnership was established between *Collège Boréal* and the Toronto Harbourfront Centre to offer summer camps in French. The camps (dance, canoeing, hiking, creative writing and creative arts) will begin in July 2013 and will be for ages 5 to 12.

4.1.7 Leadership training in French

From October 11 to 13, 2012, 20 secondary school students from the *Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien* and the *Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario* participated in a leadership training course provided by the *Fédération de la jeunesse franco-ontarienne* (FESFO) at the University of Guelph. The initiative was supported by the *Réseau de développement économique et d'employabilité de l'Ontario* (RDÉE Ontario) and the Rural Ontario Institute, in collaboration with school boards, FESFO and the *Élargir l'espace francophone* initiative, which is funded by the **Ministry of Education**. The course was also offered in Welland in partnership with the *Centre de santé communautaire de Hamilton-Niagara*.

4.1.8 Creating a Francophone space within social service agencies in Sudbury

The **Ministry of Community and Social Services** informed the Commissioner's Office that on March 6, 2013, approximately 40 Anglophone and 35 Francophone workers participated in a one-day conference organized by the *comité des services sociaux en français* of the Sudbury region. The goal of this initiative was to strengthen existing relationships and create a Francophone space within and among social service agencies in Sudbury. In January 2013, a second activity brought together approximately 25 executive directors to share strategies for success in creating Francophone spaces within and among the organizations.

4.2 HONOURABLE MENTIONS

The **honourable mentions** recognize the leadership shown by government ministries and agencies that have made efforts to expand the delivery of high-quality French-language services. Each one will be the subject of a blog post by the Commissioner during 2013-2014. The following initiatives received honourable mentions in 2012-2013:

- The Leading Edge Practises in Bilingual Recruitment Conference in Kingston;
- The Public Health French Language Services Community of Practice;
- The Draw the Line public education campaign;
- ServiceOntario's French Language Services Resource Corner;
- Support for the 2012 Pan Canadian Forum on Economic Development in the Canadian Francophonie;
- The optimization of bed occupancy at the *Pavillon Omer Deslauriers* and the Memory Centre Project within Bendale Acres long-term care facility;
- The mandatory drinking water operator courses;
- Building health service providers' capacity to deliver French-language services;
- The production of the "Getting Your Ontario Driver's Licence" videos;
- ServiceOntario's e-learning tool;
- French-language primary health care services in Pain Court;
- The discussion on the vision of early learning between the French-language school boards and the Ministry of Education;
- Access to primary care in French in Waterloo and Wellington;
- Raising awareness of the importance of French-language services among Supervised Access Program staff; and
- The Central-East Local Health Integration Network's Integrated Health Service Plan.

Conclusion

Over the last six years, the Office of the French Language Services Commissioner has ***paved the way*** for citizens seeking French-language services in Ontario. In so doing, it has developed a relationship of trust and built strong ties with its complainants, with the government and with the organizations that defend the rights and meet the needs of Francophones, Francophiles and newcomers in Ontario.

The Commissioner's Office has also gradually acquired tools to help it more effectively fulfil its vision of ensuring active, integrated delivery of French-language services in support of the development of the Francophone community and Ontarian society. Among those tools are a competent, committed staff, a meticulous approach to processing complaints, and strategic partnerships with other organizations whose mandate is also to serve the interests of the province's Francophone citizens. It is worth noting that the government has participated in the vision of the Commissioner's Office, with the result that the road that the latter paved in 2007 has gradually led to ***changes*** and ***opened up solutions*** for Francophone citizens.

The Commissioner also expanded his horizons by travelling to the four corners of Ontario to meet the various Francophone communities, participate in their events and observe their challenges first-hand. After all, compliance with the letter and spirit of the *French Language Services Act* is not solely up to the Commissioner's Office; it is ***a shared engagement*** with Ontarians and their government. Without Francophone citizens who take action and a government that listens, it would certainly be difficult to go ***straight forward*** toward far-reaching progress.

Today the Commissioner wants to take advantage of everything he has managed to develop in the past — all those relationships and strong connections and all those tools — and engage the government in implementing ***a new approach*** in which government ministries and agencies will work in closer collaboration with the Commissioner's Office, viewing complaints from a systemic perspective.

In particular, this new approach will contribute to greater consideration of the needs of disadvantaged populations. In the Commissioner's view, it is important not to underestimate the positive impact of the active offer of French-language services at the initial point of contact, especially in the case of disadvantaged populations. In fact, this is why he regards as vital the development of a government directive concerning active offer and another concerning the development and implementation of a human resources plan for French-language services.

The Commissioner is grateful to all the complainants who go out of their way year after year to tell him how important their right to obtain services in French in Ontario is to them. With his new approach, the Commissioner wanted to encourage citizens and government ministries and agencies to use the array of tools and communications that he has made available to them since he took office. He invites them to visit his new website, at **www.flsc.gov.on.ca**, and take advantage of these resources, now organized by service sector in the "News" section.

Ontario's Francophonie is growing, evolving and reshaping itself rapidly. At the same time, every organization must adapt to its environment and revitalize itself periodically to keep achieving its goals. The Commissioner is pleased that his office is taking a new approach that will enable it, in collaboration with the government and the complainants, to serve the needs of Ontario's Francophone citizens even more effectively.

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Une nouvelle approche

Ontario

COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

www.csf.gouv.on.ca

@CSFontario

Consultez la **version interactive** de ce rapport annuel sur le nouveau site web du Commissariat aux services en français au **www.csf.gouv.on.ca**

Lettre à la ministre

Le 5 juin 2013

L'honorable Madeleine Meilleur
Ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels
Ministre déléguée aux Affaires francophones

Édifice George Drew
18e étage
25, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 1Y6

Madame la Ministre,

Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, je vous soumets le sixième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5 (3) de la *Loi*.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français,

François Boileau

Table des matières

LETTRE À LA MINISTRE 1

SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS 4

AVANT-PROPOS 5

CHAPITRE 1 – UN CHEMINEMENT ORGANISATIONNEL 8

1.1 LES SIX PREMIÈRES ANNÉES 8
1.1.1 Relations gouvernementales 8
1.1.1.1 Bâtir une crédibilité 8
1.1.1.2 Analyse des réponses aux recommandations du rapport annuel 2011-2012 8

1.1.2 Relations communautaires 9
1.1.2.1 Les résultats du Recensement de 2011 9
1.1.2.2 Les alliés naturels des Franco-Ontariens 10
1.1.2.3 Rencontres avec la communauté 11

1.1.3 Relations nationales et internationales 12

1.2 LE TEMPS DU CHANGEMENT 13
1.2.1 Les ressources humaines et financières du Commissariat 13

1.2.2 Les plaintes et les enquêtes 14

1.2.3 Améliorations recherchées 14

1.3 LA NOUVELLE APPROCHE DU COMMISSARIAT 15
1.3.1 Un changement de paradigme dans le traitement des plaintes 15

1.3.2 Des interventions systématiques et ciblées 16

1.3.3 La production de rapports d'enquêtes de longue haleine 17

1.3.4 Le développement de partenariats stratégiques 17
1.3.4.1 Partenariat avec le Commissariat aux langues officielles du Canada 18
1.3.4.2 Étude conjointe sur l'accès à la justice 18
1.3.4.3 Partenariat avec le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick 18
1.3.4.4 Autres partenariats 18

1.3.5 Un soutien accru aux citoyens qui en ont besoin 19

1.4 CONCLUSION 19
RECOMMANDATION 1 19

CHAPITRE 2 : UN CHEMINEMENT HUMAIN 20

2.1 INTRODUCTION — UNE VIE 20

2.2 POPULATIONS PRÉCARISÉES 20

2.3 IMMIGRATION 21

2.4 JUSTICE 22

2.5 ÉDUCATION ÉLÉMENTAIRE, SECONDAIRE ET POSTSECONDAIRE 24

2.5.1 Petite enfance 24

2.5.2 Programme de maternelle et jardin d'enfants à temps plein 24

2.5.3 Éducation élémentaire et secondaire dans la région du grand Toronto 25

2.5.4 Construction de nouvelles écoles à Kanata et à London 25

2.5.5 Éducation postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest 26

2.5.6 Bourse pour étudier en français 26

2.6 SANTÉ 27

2.7 SERVICES DIRECTS 29

RECOMMANDATION 2 29

RECOMMANDATION 3 30

2.8 TERRES ET RESSOURCES 30

2.9 MUNICIPALITÉS 31

SOUHAIT DU COMMISSAIRE 32

CHAPITRE 3 : UN CHEMINEMENT STATISTIQUE 33

CHAPITRE 4 : UN CHEMINEMENT EXEMPLAIRE 37

4.1 PRATIQUES EXEMPLAIRES 37

4.1.1 Programme Espace jeunesse 37

4.1.2 Programmes de formation relais pour les francophones formés à l'étranger 37

4.1.3 Promotion de la sécurité des femmes victimes de violence 37

4.1.4 Partenariat entre le Groupe Média TFO et *Canadian Parents for French (Ontario)* 37

4.1.5 Sommet de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario 37

4.1.6 Camps d'été en français au Centre Harbourfront de Toronto 38

4.1.7 Formation en leadership offerte en français 38

4.1.8 Création d'un espace de langue française au sein des organismes de services sociaux de Sudbury 38

4.2 MENTIONS HONORABLES 38

CONCLUSION 39

Sommaire et recommandations

CE RAPPORT COUVRE LES ACTIVITÉS du Commissariat aux services en français du 1er avril 2012 au 31 mars 2013 et présente un bilan de ses six dernières années. Il s'agit du sixième rapport annuel du commissaire, Me François Boileau, dont le troisième mandat prend fin en septembre 2017. Il comporte trois recommandations adressées au gouvernement de l'Ontario.

Le **chapitre 1** dresse le portrait du cheminement organisationnel du Commissariat et relève les principaux facteurs qui ont marqué son évolution depuis 2007, à savoir la diversification et l'augmentation de la population francophone de l'Ontario, une collaboration avec plusieurs partenaires, des ressources humaines et financières limitées et la politique antérieure de traitement des plaintes de l'organisme. Le commissaire explique comment ces éléments l'amènent aujourd'hui à se doter d'une nouvelle approche afin de guider ses actions et ses interactions avec les plaignants, les ministères et les autres organismes gouvernementaux. Le commissaire exprime aussi le besoin de se concentrer davantage sur les populations précarisées.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en concertation avec ses collègues du Cabinet, de développer un plan d'action afin de s'assurer que les populations précarisées aient un accès réel aux services en français, et ce, conformément à la lettre et à l'esprit de la *Loi sur les services en français*.

Le **chapitre 2** fait le point sur les défis et les progrès accomplis en matière de prestation de services en français durant les six dernières années, et ce, pour chacun des secteurs de services du gouvernement. Le commissaire réitère également dans ce chapitre l'importance de l'offre active des services en français et de la planification des ressources humaines.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones qu'une directive explicite en matière d'offre active des services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services gouvernementaux qu'une directive portant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pour les services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement. Ce plan devra comprendre des mesures concrètes de désignation, de dotation, de formation et de rétention du personnel.

Le commissaire termine le chapitre 2 en exprimant son souhait que les municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) se dotent d'un règlement ou d'un arrêté municipal officialisant l'emploi du français dans l'exécution de leurs programmes et services.

Le **chapitre 3** dresse pour sa part un portrait statistique des plaintes. Il y est spécifié que le Commissariat a reçu 349 plaintes durant l'année 2012-2013.

Le **chapitre 4** clôture quant à lui le rapport annuel en soulignant les meilleures pratiques et l'innovation en matière de services en français au sein des ministères et organismes gouvernementaux. Pour l'année 2012-2013, le commissaire a choisi huit pratiques exemplaires et 15 mentions honorables parmi une centaine de suggestions qui lui ont été acheminées.

Avant-propos

EN TOUT PREMIER LIEU, permettez-moi de remercier chaleureusement le gouvernement de l'Ontario, particulièrement la ministre déléguée aux Affaires francophones, pour la confiance manifestée à mon endroit en m'accordant un autre renouvellement de mandat, de cinq ans cette fois-ci. Voilà tout un honneur et un privilège que de servir la communauté et de faire partie d'une fonction publique engagée, dynamique et compétente. Je profite aussi de l'occasion pour remercier l'équipe efficace et dévouée qui m'appuie dans mes fonctions.

Dans la foulée de l'annonce de mon renouvellement, on m'a beaucoup posé la question à savoir quelles allaient être les priorités du Commissariat pour les prochaines années. Il est entendu que les plaintes provenant du public demeurent un important point d'ancrage de nos activités. À cela s'ajoutent les interventions et actions dictées par les courants de l'actualité et les décisions gouvernementales du jour, incontournable réalité dans un poste comme le mien.

Ce qui paraîtra peut-être un peu plus étonnant est que j'entrevois également comme autre important point d'ancrage de nos activités quotidiennes les plaintes... que nous ne recevons pas. En effet, beaucoup de citoyens ne se plaindront jamais d'un manque de services en français de la part du gouvernement de l'Ontario ou de quelque autre autorité. D'une part, parce qu'ils n'ont jamais été activement informés du fait qu'ils jouissent de tels droits ou, d'autre part, parce que même s'ils connaissent leurs droits, leurs circonstances font en sorte qu'il serait très difficile pour eux de se plaindre. C'est donc aux membres de ces populations précarisées que j'aimerais que soit consacrée une importante part de nos activités.

Cela dit, le Commissariat ne dispose que de très peu de ressources, tant humaines que financières. Il nous faut donc nous focaliser davantage sur notre mission et continuer de faire le plus de différence possible avec les moyens que nous avons. Cela signifie faire des choix.

Une nouvelle approche s'avère nécessaire.

Il va sans dire que nous accueillerons toujours chaleureusement les plaintes des citoyens — cela ne change pas et ne changera jamais —, mais celles-ci seront dorénavant davantage traitées sous un angle systémique. Qu'on se comprenne bien : nous continuerons d'intervenir rapidement dans les cas où une action immédiate s'impose, notamment en faisant comprendre aux ministères et autres organismes gouvernementaux que nos clients sont d'abord et avant tout leurs clients, et qu'ils sont, au final, responsables de redresser les torts causés à *leurs* clients par *leurs* possibles écarts. Toutefois, au-delà de ces interventions ponctuelles, je tiens à ce que l'action de notre bureau se concentre sur ce qui est le plus susceptible de faire une différence dans le développement et l'épanouissement de la communauté francophone.

On pourrait diviser les plaintes reçues en quatre grands secteurs : justice, santé, services gouvernementaux, et autres ministères et organismes gouvernementaux. Mais qu'en est-il des plaintes « non reçues », comme je les évoque ci-dessus? Par exemple, des ministères qui offrent une panoplie de services directs et indirects à la population, tels que le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, sont très peu mentionnés dans nos dossiers. Est-il judicieux pour nous de ne pas nous arrêter à ceux-ci faute de plaintes, quand leur clientèle est largement composée des populations précarisées? Bien sûr que non : il nous faut nous assurer que ces populations reçoivent activement, respectueusement et systématiquement les bons services gouvernementaux en français, car, déjà fragilisées, elles n'oseront jamais lever la voix, même s'il y va de leur intérêt.

On me demande souvent combien il en coûte d'offrir des services en français ou, de mon point de vue, combien il en coûte de respecter la loi. Or, la question plus juste à se poser n'est-elle pas l'inverse, soit combien il en coûte au système public de contrevenir à la loi et de ne pas offrir de services en français de qualité, dès la première interaction avec le citoyen? Car le citoyen qui n'a pas reçu le bon service, qui n'a pas bien compris les prescriptions, les directives ou les consignes, ou qui n'a pas reçu le bon diagnostic ou le bon traitement, retournera une seconde fois, voire une troisième fois, chez les fournisseurs de services, alourdissant le système et créant davantage de frais pour les contribuables ontariens.

On souligne cette année les cinquante ans des débuts de la Commission sur le bilinguisme et le biculturalisme. Dans ses rapports de conclusion, la Commission préconisait la création de districts bilingues qui auraient recoupé les paliers fédéraux, provinciaux et municipaux. Comme on le sait, cela n'a pas été mis en vigueur, le gouvernement fédéral ayant préféré le bilinguisme personnel plutôt que territorial. De fait, les recommandations indiquant que le français et l'anglais soient déclarés les langues officielles au palier fédéral, mais aussi dans les provinces de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, sont parmi celles qui ont généré le plus d'attention à l'époque.

Cinquante ans plus tard, il est légitime de se poser les questions suivantes : est-ce que l'Ontario a trouvé son équilibre relativement au renforcement des droits de sa minorité francophone sans devenir une province officiellement bilingue? Comment l'Ontario a-t-il pu concilier multiculturalisme et francophonie? En ce qui me concerne, il m'apparaît plus facile de répondre à cette dernière question grâce à l'adoption en 2009 de la nouvelle Définition inclusive de francophone (DIF), l'une des réalisations du gouvernement dont je suis le plus fier au cours de mes premières années de mandat à titre de commissaire.

Quant à la première question posée, la réponse nécessite que soit pris un peu de recul. Et c'est précisément ce que le présent rapport annuel cherche à faire, à savoir tenter d'analyser les réalisations du gouvernement, non pas dans l'optique restreinte d'une seule année, mais surtout dans celui plus large des six dernières années.

En effet, la dernière année en a été une de transition où, semble-t-il, l'ensemble de l'appareil gouvernemental attendait de savoir la direction qu'allait impulser une nouvelle première ministre ou un nouveau premier ministre. Cela ne veut pas dire que le gouvernement restait assis sur ses mains. Mais voilà pourquoi le lecteur retrouvera un nombre limité de recommandations dans ce rapport annuel, puisqu'il s'agit d'un état des lieux des enjeux soulevés.

Cela dit, bien que la province ne soit pas reconnue comme officiellement bilingue, il n'en manque pas beaucoup. Les lois sont adoptées dans les deux langues, les deux versions ayant égale force de loi. On peut ester en justice en français partout en Ontario. Et on peut communiquer et recevoir des services en français dans la plupart des régions de cette grande province où se trouvent des francophones. Je demande donc aux Ontariens de continuer de faire ce qu'ils font de mieux, soit d'être des leaders dans la promotion et la protection des minorités, y compris l'une qui fait partie intégrante de son patrimoine, de son histoire, de son identité tout comme de son avenir : la communauté francophone.

Recevoir des services en français n'est pas simplement un droit en Ontario. Comme me l'a, à juste titre, rappelé une participante lors d'une activité de la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne, c'est aussi une question de fierté. La fierté de pouvoir entreprendre, par exemple, des études postsecondaires en français en Ontario, fierté que ne peuvent partager tous les étudiants dans tous les domaines et encore moins ceux de la région du Centre-Sud-Ouest. La fierté de savoir que la langue que l'on emploie est reconnue, valorisée et utilisée par l'administration de la province. Car, après tout, la fierté ne se légifère pas. Elle se vit et se constate.

Au cours de la dernière année, j'ai ratifié des protocoles d'ententes auprès, notamment, des commissaires fédéral et du Nouveau-Brunswick. De telles ententes, qui ont officialisé les collaborations existantes, sont bénéfiques non seulement pour la population, mais pour les membres de nos équipes respectives puisqu'elles favorisent un traitement plus efficace des plaintes entre ces administrations de même que le transfert de connaissances entre les organisations. (J'en profite pour saluer la reconduction de Graham Fraser au poste de commissaire aux langues officielles pour une autre période de trois ans — bravo! — et pour remercier le commissaire Michel Carrier, du Nouveau-Brunswick, de même que Graham, des conseils, du soutien et de l'amitié qu'ils m'ont offerts depuis mon entrée en poste). De tels protocoles d'entente et types d'accord, il y en aura d'autres. Il y va de l'efficience de notre bureau, mais aussi de la façon dont on peut le plus efficacement possible communiquer avec la population francophone et francophile.

J'ai entrepris de nombreuses et fructueuses démarches auprès d'associations francophiles, comme *Canadian Parents for French*; il s'agit là d'un axe que je souhaite explorer davantage. Car, après tout, comme on l'indique dans le rapport, avec un taux de couples exogames de près de 70 % dans l'ensemble de la province, la distinction entre qui est francophone et qui est francophile est de moins en moins évidente. Matière à réflexion.

Lors d'un colloque organisé par le Collège universitaire Glendon et le Commissariat aux langues officielles du Canada en février 2013, il a été suggéré de redoubler les efforts pour maintenir un très haut niveau de qualité du français. Je suis évidemment d'accord avec cette approche,

particulièrement en ce qui a trait aux communications provenant du gouvernement, de ses ministères, organismes gouvernementaux et tierces parties agissant en leur nom. Mais il faut faire attention, en Ontario, la diversité est tellement importante, y compris pour la population francophone, que tous ont des accents. Et il est vrai qu'il pourrait se glisser de temps à autre quelques expressions anglaises. Si on utilise que la coercition, comme me l'a rappelé justement Michel Carrier, la seule chose que l'on va apprendre à cette personne est de se taire. Car, après tout, il faut respecter notre histoire personnelle, notre contexte, bref, qui nous sommes. Il en va de même pour l'individu en face de nous. Et si cela veut dire devoir prononcer ou entendre un mot en anglais dans une phrase, alors soit. S'exprimer autrement serait de toute façon plutôt *awkward*.

Parlant de s'exprimer, le Commissariat innove encore une fois en présentant aussi une nouvelle approche pour communiquer avec la population. Le lecteur est en effet encouragé vivement à consulter ce rapport en ligne puisqu'il se veut interactif, convivial et enrichi de contenu pertinent. De plus, notre nouveau site Web offre davantage d'information sur les activités courantes du Commissariat, facilite la recherche par secteurs d'intérêt et — je le souhaite — stimulera d'autant plus les échanges et les débats.

Le présent rapport jette un regard sur le passé et surtout les bases d'une nouvelle approche pour le Commissariat. Il me tarde de mener cette dernière à bien, avec l'appui des membres dévoués de la fonction publique ainsi que des fiers citoyens francophones et francophiles de l'Ontario.

Bonne lecture.

On me demande souvent combien il en coûte d'offrir des services en français ou, de mon point de vue, combien il en coûte de respecter la loi. Or, la question plus juste à se poser n'est-elle pas l'inverse, soit combien il en coûte au système public de contrevenir à la loi et de ne pas offrir de services en français de qualité, dès la première interaction avec le citoyen?

Un cheminement organisationnel

1.1 LES SIX PREMIÈRES ANNÉES

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour visionner la vidéo d'introduction à ce chapitre.

Que de chemin parcouru depuis le 4 septembre 2007, soit la date de la création du Commissariat aux services en français. À cette époque, les défis étaient colossaux. Il fallait créer une organisation à partir de rien, la faire connaître, démontrer rapidement de l'efficacité auprès du gouvernement provincial, établir des mécanismes crédibles d'enquêtes et de résolution des plaintes, apporter un changement de comportement ou d'attitude au sein des organismes gouvernementaux de la province, faire preuve de pertinence auprès de la population francophone de l'Ontario et inspirer confiance que des changements systémiques allaient survenir en réponse aux plaintes qui allaient bientôt commencer à être déposées.

Malgré tout ce que cela puisse représenter, le commissaire s'est vite entouré de personnel compétent et dévoué et tous se sont attelés à la tâche en n'ayant qu'en tête la volonté de bien servir le public ontarien. Le Commissariat s'est d'ailleurs doté d'une vision afin d'encadrer l'ensemble de ses actions :

> *Le Commissariat aux services en français agit pour assurer une prestation active et intégrée des services en français, en appui au développement de la communauté francophone, et du coup, de la société ontarienne.*

Pour ce faire, le Commissariat est guidé par de nombreuses valeurs, dont les suivantes, qui marquent davantage l'ensemble des actions quotidiennes de l'équipe : l'écoute, le respect, l'intégrité, la transparence et la qualité.

1.1.1 Relations gouvernementales

1.1.1.1 Bâtir une crédibilité

Que ce soit dans le cadre de ses rapports annuels ou d'enquêtes formelles de longue haleine, le commissaire n'a pas hésité à pleinement exercer le pouvoir que lui confère la *Loi sur les services en français*, c'est-à-dire celui d'émettre des recommandations. Depuis les six dernières années, le commissaire a d'ailleurs fait pas moins de 46 recommandations au gouvernement de l'Ontario. La très grande majorité d'entre elles se veulent structurantes et résultent d'analyses rigoureuses découlant tantôt de plaintes sur des services en français lacunaires, tantôt d'observations empiriques ou qualitatives. Mais si le Commissariat a pu aider à faire une différence par l'entremise de ces recommandations au cours des dernières années, il le doit en grande partie à deux acteurs absolument essentiels : les citoyens et le gouvernement.

Les citoyens ont effectivement fait confiance au Commissariat et se sont donné la peine de partager avec lui leurs observations sur le terrain et de le tenir au courant des changements dans la prestation de services au public. Sans eux, le Commissariat aurait fait cavalier seul, ce qui ne lui aurait pas permis de faire son travail avec le même degré de crédibilité auprès du gouvernement.

Quant au gouvernement, le commissaire se doit d'indiquer que, pour la majorité des recommandations proposées, celui-ci a été non seulement réceptif, mais a accepté et imposé des changements dans l'appareil public. Certes, le gouvernement n'a pas donné suite exactement à ce que le commissaire souhaitait dans tous les cas. Mais là n'est pas la question. L'important est que le gouvernement ait participé au dialogue constructif initié par les citoyens et le Commissariat, et que la population ait été tenue au courant.

Après six ans d'existence, le dialogue recherché dès le départ avec le gouvernement et la population est bien enclenché. Le commissaire souhaite bien entendu que ce dialogue se poursuive au cours des prochaines années.

1.1.1.2 Analyse des réponses aux recommandations du rapport annuel 2011-2012

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.

Dans son rapport annuel 2011-2012 *Droits devant*, le commissaire avait formulé six recommandations au

gouvernement de l'Ontario sur des sujets aussi variés que l'indépendance du commissaire, une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*, une évaluation indépendante et interministérielle des structures et processus gouvernementaux destinés à appuyer la mise en œuvre des services en français au sein du gouvernement, la création d'un comité consultatif sur l'immigration francophone en Ontario, les partenariats public-privé et les organismes d'application délégataire.

Le commissaire avait pris l'habitude de publier intégralement les réponses officielles du gouvernement au rapport de l'année précédente dans son rapport annuel subséquent. C'est là le rôle des agents du Parlement ou des commissaires qui relèvent directement d'un ministre. Le fait est que le commissaire est naturellement partial dans l'application non seulement de la lettre, mais aussi de l'esprit de la *Loi sur les services en français*. Il appartient au gouvernement d'avoir une vue d'ensemble et de gouverner en conséquence. Ceci dit, les réponses du gouvernement et les analyses du commissaire passaient souvent dans l'ombre des nouvelles recommandations de l'année en cours. Pourtant, les réponses du gouvernement n'en demeurent pas moins extrêmement importantes afin de bien saisir l'utilité des recommandations du commissaire et, surtout, les actions du gouvernement.

C'est pourquoi le commissaire a rendu publiques les réponses du gouvernement aux recommandations de son rapport annuel précédent à l'avance pour la toute première fois, en mai 2013, en diffusant un bulletin présentant ses réactions et son analyse.

1.1.2 Relations communautaires

1.1.2.1 Les résultats du Recensement de 2011

En octobre dernier, Statistique Canada a rendu publiques ses données tirées du Recensement de la population de 2011[1]. Ces données, qui sont extraites du questionnaire court obligatoire, confirment le développement et la vitalité de la francophonie ontarienne :

- En 2011, l'Ontario comptait 611 500 francophones selon la Définition inclusive de francophone.
- La population francophone a augmenté de 5 % par rapport à 2006 et sa proportion est demeurée stable au sein de la population ontarienne, soit 4,8 %[2].
- À l'exception de 1986, le nombre de francophones n'a cessé de croître en Ontario, et ce, à un rythme constant, si bien qu'en vingt ans, soit entre 1991 et 2011, la population francophone a connu une hausse de plus de 11 %.
- Près des trois quarts des francophones vivent dans les régions de l'Est et du Centre.
- Le nombre de francophones a augmenté dans toutes les régions, à l'exception de celles du Nord-Est et du Nord-Ouest.
- Les régions de l'Est et du Centre sont celles qui ont enregistré les hausses de population francophone les plus marquantes, soit près de 10 % et plus de 6 % respectivement par rapport aux données de 2006. Ces régions consistent d'ailleurs en des pôles d'attraction importants des nouveaux arrivants francophones.
- Près de 54 % de la population francophone a affirmé parler français à la maison en 2011, soit une légère baisse par rapport aux données de 2006.
- La proportion de couples exogames au sein de la population ontarienne, soit ceux qui sont composés d'un parent francophone et d'un autre qui ne l'est pas, a augmenté de 66,7 % en 2006 à 68,3 % en 2011[3].
- Le taux de transmission du français a augmenté au cours des 25 dernières années, passant de moins de 28 % à plus de 40 % au sein des couples où la mère est francophone. Cette tendance permet aux jeunes de s'identifier et de s'afficher de plus en plus comme étant bilingues plutôt que de s'apposer l'étiquette traditionnelle d'une seule identité linguistique.

[1] Pour plus de détails : http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/121024/dq121024a-fra.htm (page consultée en mai 2013).

[2] Disponible en ligne : http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-recensement-2011.html (page consultée en mai 2013).

[3] *Ibid.*

GRAPHIQUE 1

FRANCOPHONES EN ONTARIO SELON LA DIF, 1986-2011[4]

Source : Office des affaires francophones et Statistique Canada, Recensement de la population, 2011

Quant aux données détaillées sur l'immigration, le travail ou les revenus, celles-ci seront disponibles prochainement avec la publication de l'*Enquête nationale auprès des ménages* en remplacement du questionnaire long. En effet, le gouvernement a annoncé en 2010 sa décision de supprimer unilatéralement le formulaire long obligatoire pour en faire une enquête volontaire. Cette décision a suscité un tollé et a été dénoncée par le commissaire[5].

1.1.2 Les alliés naturels des Franco-Ontariens

Tel que le démontrent les données du Recensement de 2011, la francophonie ontarienne s'enrichit continuellement de par un nombre grandissant de nouveaux arrivants francophones et de couples exogames, si bien qu'il est aujourd'hui devenu pratiquement impossible de tracer une ligne droite entre qui est « francophone » et qui est « francophile ». La plupart du temps, les francophones et les francophiles sont en fait les mêmes personnes, culturellement entrelacées.

> Dans le cadre du présent rapport, un francophile désigne toute personne « qui s'intéresse au français et aux communautés francophones au Canada. Il est fréquent que les francophiles ou leurs enfants aient appris le français et apprécient les produits culturels en français. »[6]

Les francophones et les francophiles ont ainsi plus que jamais avantage à travailler ensemble plutôt qu'en silos. Malheureusement, là où un fossé se creuse entre eux est souvent dans la méconnaissance de la réalité des francophiles par les francophones, notamment à l'égard des programmes scolaires de français langue seconde (FLS), ainsi que dans la méconnaissance de la réalité des francophones par les francophiles.

Il va sans dire que les francophiles, tout comme les francophones, se butent à un problème de rétention des élèves qui, dans leur cas aussi, se manifeste surtout au cours du secondaire. Pour les francophiles, l'existence d'un continuum d'études postsecondaires en langue française devient ainsi tout aussi importante que chez les francophones, ne serait-ce que pour donner la chance à leurs élèves de réellement disposer d'options lorsqu'ils parviennent à la fin de leur programme de FLS.

Dans ces circonstances, avec près d'un million d'élèves qui apprennent le FLS à l'école en Ontario et plus de 155 000 d'entre eux qui sont inscrits dans un programme d'immersion française,[7] les institutions franco-ontariennes à vocation éducative doivent impérativement faire des francophiles leurs partenaires. De fait, en 2012-2013, *Canadian Parents for French (Ontario)*, la division provinciale d'un réseau national voué à la création et à la promotion d'occasions menant les jeunes Canadiens et Ontariens à apprendre le FLS, a enchaîné la signature de protocoles d'ententes avec le Collège Boréal et le Groupe MédiaTFO. À ces initiatives s'ajoute aussi la signature d'un protocole d'entente entre le réseau national de *Canadian Parents for French* et La Cité collégiale. Le commissaire se réjouit de ces pistes d'avenir prometteuses.

Ceci dit, on observe un obstacle persistant que le commissaire a déjà souligné dans son rapport *Pas d'avenir sans accès*[8]. Il s'agit des données relatives au cheminement scolaire des élèves en immersion, de ceux qui sont membres d'une famille exogame, ainsi que des allophones et des francophiles, qui ne sont pas quantifiées par le

[4] *Ibid.*
[5] Pour plus de détails : http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/____l__diteur_RECENSEMENT-_15_juillet_2010.pdf (page consultée en mai 2013).
[6] Pour plus de détails : http://www.ocol-clo.gc.ca/html/speeches_discours_18042001_f.php (page consultée en mai 2013).
[7] Données du Système d'information scolaire de l'Ontario (SISOn), 2010-2011. Disponible en ligne : http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/Tab-3-Enrolment-in-FSL-by-grade,-type-school-language-2010-11.pdf (page consultée en mai 2013).
[8] Commissariat aux services en français, *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, Rapport d'enquête, Toronto, 2012.

gouvernement de l'Ontario, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de déterminer dans quelle mesure ces élèves poursuivent une éducation postsecondaire en français.

Les francophiles de l'Ontario doivent par ailleurs confronter un éventail d'autres défis durant leur parcours scolaire. Pour n'en citer que quelques-uns, les parents peuvent être confus devant les différences qui se présentent entre les programmes de français langue seconde (programme de base de français, programme intensif de français et programme d'immersion en français) ainsi que dans la compréhension des distinctions entre ces programmes optionnels; les conseils scolaires ne financent pas toujours suffisamment ces programmes en fonction de la demande croissante (bien que tous les conseils scolaires de langue anglaise reçoivent du financement en vertu des Subventions pour les besoins des élèves et qu'ils offrent tous des programmes de FLS)[9]; et les francophiles sont occasionnellement perçus comme des groupes d'intérêts spéciaux. Certains conseils scolaires peuvent aussi choisir de fixer un nombre minimum d'élèves devant être inscrits aux programmes de FLS optionnels qui pourrait s'avérer difficile à atteindre dans certaines localités.

La politique actuelle du ministère de l'Éducation exige que chaque élève de l'élémentaire accumule au moins 600 heures d'instruction de FLS d'ici la fin de la 8e année. Les conseils scolaires sont tenus de planifier leurs programmes de FLS de façon à ce que les élèves répondent à cette exigence. En plus du programme de base de français, les conseils scolaires ont la possibilité d'offrir un programme intensif de français et un programme d'immersion en français. Ces programmes sont financés à des montants plus élevés de dépenses par élève que les programmes de base de français. S'il advient qu'un programme intensif de français ou un programme d'immersion en français devienne « trop » populaire dans une région, les élèves peuvent être soumis à des mesures restrictives se traduisant par l'instauration de quotas d'admissions, de loteries, ou encore d'une réduction du nombre d'heures passées à apprendre le français.

C'est donc dire que les francophiles rencontrent un double défi, soit, d'une part, celui d'être reconnus comme des partenaires des communautés francophones, puis, d'autre part, celui de se tailler la place qui leur revient au sein de la société majoritaire. Cette situation doit être particulièrement éprouvante en Ontario étant donné que la province se classe au 9e rang parmi les 13 provinces et territoires canadiens pour ce qui est du taux de participation des élèves dans un programme d'immersion en français[10].

Même si les conseils scolaires de langue française ont des directives sur l'admission des enfants de parents qui ne sont pas des ayants droit, dans les faits, le programme de FLS consiste en la seule option envisageable pour bien des familles francophiles dont les enfants ne sont pas des ayants droit, et qui aspirent malgré tout à ce que ces derniers puissent participer au rayonnement de la francophonie en Ontario. Pour ce faire, ces familles et les organismes qui les représentent doivent à tout le moins pouvoir compter sur le caractère inclusif et l'ouverture des communautés francophones.

C'est dans cet esprit que le commissaire a rencontré à plusieurs reprises les organismes membres du Réseau français langue seconde, dont entre autres Le français pour l'avenir et *Canadian Parents for French*. Le commissaire invite les Franco-Ontariens à faire de même en sortant de leur traditionnelle zone de confort et en travaillant de concert avec leurs alliés naturels. Après tout, l'avenir de l'Ontario français doit s'orienter vers le succès, car l'échec ne saurait être abordé. Dans le monde d'aujourd'hui, où le règne des identités multiples ne doit plus faire peur, les francophones et les francophiles sont tenus de travailler ensemble afin d'assurer la pérennité de la langue française dans la province.

1.1.2.3 Rencontres avec la communauté

Que ce soit dans le cadre d'une intervention lors d'une rencontre des directions d'établissements hospitaliers du Nord-Est à Sault-Sainte-Marie, d'une conférence sur les pratiques de pointe en matière de recrutement bilingue à Kingston, ou encore à l'occasion de tout autre événement régional ou provincial à Windsor, Timmins, Sudbury, London, Welland, etc., le commissaire n'hésite pas à se déplacer à l'extérieur de Toronto depuis qu'il est en poste afin de rencontrer les communautés francophones de l'Ontario.

Les tournées du commissaire lui permettent de mieux se familiariser avec les manquements d'ordre régional qui se posent à la *Loi sur les services en français* et de constater sur le terrain les progrès accomplis et les défis qui subsistent. Ces tournées sont majoritairement orchestrées autour de la participation du commissaire à un

[9] Anthony Morgan, « How French Immersion Got Me Out of the 'Hood », *The Huffington Post*, le 6 février 2013.

[10] Pour plus de détails : http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/Tab-4-National-Immersion-Enrolment-2009-2010.pdf (page consultée en mai 2013).

événement en particulier, auquel s'ajoutent plusieurs autres rencontres locales. Lorsque le commissaire s'est rendu dans la région du Témiskaming en septembre 2012 afin de participer au congrès de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), par exemple, il en a entre autres profité pour rencontrer les principaux intervenants francophones de New Liskeard et d'Earlton, le personnel du Centre de santé communautaire du Témiskaming et la mairesse de Cobalt.

De tels déplacements permettent aussi au commissaire de se mettre au fait des nouvelles initiatives locales en matière de soutien au développement des citoyens francophones. C'est en rencontrant l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) du Témiskaming et l'administration du campus de New Liskeard du Collège Boréal que le commissaire a pu, en l'occurrence, apprendre l'existence du projet *Tisser des liens entre nos communautés*, soit un partenariat novateur qui pourrait potentiellement être envisagé dans d'autres régions.

En outre, les tournées sont utiles pour accomplir un travail de sensibilisation auprès des organismes gouvernementaux et auprès des tierces parties qui desservent des populations francophones à l'échelle locale. C'est d'ailleurs précisément ce qui a amené le commissaire à se rendre à Barrie en décembre 2012, où il a livré une présentation à cinq organismes affiliés au centre de lutte contre les agressions *My Sister's Place*. Il était question de les orienter vers de bonnes pratiques les amenant à répondre à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ce travail de sensibilisation s'étend aussi dans les écoles de langue française des régions visitées, où le commissaire s'adresse aux élèves pour leur faire connaître leur droit d'obtenir des services en français en Ontario.

Les déplacements invoqués ci-dessus ne consistent qu'en quelques exemples de tournées réalisées par le commissaire depuis son entrée en fonction. Bien qu'il soit impossible de cataloguer la très vaste étendue des événements auxquels le commissaire a participé depuis les cinq dernières années dans ce rapport annuel, chaque tournée se mérite à tout le moins un billet sur le blogue du commissaire, soit un engagement qui subsistera au cours des années à venir.

1.1.3 Relations nationales et internationales

Si le Colloque sur les 40 ans de la *Loi sur les langues officielles* de 2009, le Colloque international Langue et territoire de 2010 et le Colloque sur les 25 ans de la *Loi sur les services en français* de 2011 ont été des événements significatifs pour le Commissariat aux services en français durant ses premières années d'existence, c'est en 2012 que la participation du Commissariat à des événements d'une telle envergure a atteint des sommets. De fait, en juillet, lors du tout premier Forum mondial de la langue française à Québec, le commissaire était panéliste lors d'une séance intitulée *Le français dans les espaces méditerranéens et nord-américains*. Quelques mois plus tard, lors du Symposium international Rendez-vous 2012 à Thunder Bay, il s'adressait à une centaine de délégués du domaine de la médecine en provenance d'une multitude de nations dans le cadre de la composante francophone du rassemblement. Il s'agissait de leur souligner l'importance d'offrir des soins de santé de qualité aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de leur pays, et ce, dans leur langue.

Lors d'une entrevue qu'il a accordée à l'émission *Carte de visite* sur les ondes de TFO en octobre 2012, l'historien Jean-Louis Roy — autrefois secrétaire général de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie — a affirmé que « l'Ontario est l'une des sociétés qui fait le plus pour les francophones »[1]. À titre d'organisme revendicateur de progrès en la matière, le Commissariat a fait son bout de chemin depuis sa création en gagnant progressivement en notoriété sur la scène canadienne et internationale, si bien qu'il est aujourd'hui de plus en plus appelé à interagir avec des juridictions qui visent, tout comme l'Ontario, à soutenir le développement de leurs communautés de langue officielle en situation minoritaire.

C'est ainsi que le commissaire a été invité par le *New Israel Fund of Canada* à rencontrer, à Toronto, les dirigeants de Sikkui, un organisme qui cherche à obtenir l'égalité entre les citoyens juifs et arabes d'Israël, en novembre 2012. Quelques mois plus tôt, le commissaire rencontrait une délégation responsable de la mise en œuvre de la loi sur les langues officielles du Sri Lanka. Tout comme cela est promu en Ontario, le gouvernement sri lankais et Sikkui visent à obtenir l'égalité pour les citoyens de leur minorité linguistique respective, de même qu'un accès équitable aux communications dans les deux langues officielles, d'où la pertinence pour eux d'avoir voulu en savoir davantage sur la *Loi sur les services en français*.

Dans le même ordre d'idées, le Commissariat a aussi collaboré avec des médias interprovinciaux et internationaux qui tiennent à garder leurs auditoires informés sur ce qui se fait en matière de prestation de services en

[1] Émission diffusée le 7 octobre 2012. Disponible en ligne : http://www3.tfo.org/videos/00176983/carte-de-visite-jean-louis-roy (page consultée en mai 2013).

TABLEAU 1

ÉTATS FINANCIERS DU COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS PAR ANNÉE FINANCIÈRE

ANNÉES FINANCIÈRES	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Salaires et avantages sociaux ($)	207 200	495 800	495 800	523 100	651 400	627 100	627 100
Services, transport et communications ($)	215 000	265 200	292 200	267 200	267 000	242 000	242 000
TOTAL	**422 200**	**761 000**	**788 000**	**790 300**	**918 400**	**869 100**	**869 100**

français en Ontario. Par exemple, en été 2012, le commissaire a fait connaître sa position à l'égard du manque d'accès à des programmes d'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario à l'antenne de Radio Canada International[9], une première, et a dressé le bilan de ses deux premiers mandats sur les ondes de Radio-Canada Manitoba.

Le commissaire est honoré que son bureau soit de plus en plus appelé à partager son expertise en matière de droits linguistiques avec d'autres organismes hautement engagés à cet égard au sein de la communauté nationale et internationale. Pour le commissaire, l'élargissement du rayonnement du Commissariat aux services en français au fil des années va bien au-delà de constituer un gage de crédibilité envers ses initiatives. Cela témoigne aussi de la capacité de la francophonie ontarienne à inspirer d'autres communautés linguistiques en contexte minoritaire aux quatre coins du monde.

1.2 LE TEMPS DU CHANGEMENT

Le commissaire est très fier du travail accompli par sa petite, mais néanmoins dynamique équipe. Cela dit, un anniversaire de six années constitue une occasion idéale pour s'assurer que son bureau est sur la bonne voie.

La présente section se veut une analyse des forces du Commissariat ainsi qu'une projection de possibles améliorations à apporter, en fonction de certains constats, notamment en ce qui a trait aux enquêtes et à la gestion des plaintes.

1.2.1 Les ressources humaines et financières du Commissariat

Le budget du Commissariat est de moins de 900 000 $ par année. Sans avoir fait une analyse comparative exhaustive — étant donné le manque de ressources — il y a fort à parier qu'il s'agit de l'un des organismes gouvernementaux les plus petits du gouvernement de l'Ontario. Pourtant, le Commissariat sert une population francophone de plus de 600 000 personnes. Comme l'illustre le tableau 1, les budgets du Commissariat ont été relativement stables au cours des dernières années, bien qu'une coupure de 3% imposée il y a quelques années, et dont les effets se sont fait sentir durant la présente année financière, ait amputé le Commissariat d'environ 28 000 $ par année. Même si cette somme est petite, elle se traduit néanmoins pour le Commissariat en un rapport d'enquête formelle de longue haleine de moins par année, par exemple. Le commissaire peut malgré tout se consoler que la ministre déléguée aux Affaires francophones ait réussi à empêcher une nouvelle coupure lors du prochain exercice financier.

[9] Radio Canada International est le service multilingue du diffuseur public canadien. Il s'adresse à des auditeurs qui connaissent peu ou pas le Canada, qu'ils vivent au Canada ou ailleurs dans le monde. Pour plus de détails : http://www.rcinet.ca/fr/contact/#mandat (page consultée en mai 2013).

Dans un autre ordre d'idées, lorsque le commissaire est entré en fonction le 4 septembre 2007, il était... seul, soit une situation qui a perduré pendant le premier mois. Par la suite, deux personnes nommées à titre intérimaire lui sont venues en aide. Puis, en février 2008, le personnel permanent (quatre personnes) est entré en fonction. Ce n'est qu'en 2011-2012 qu'une enveloppe budgétaire additionnelle a été octroyée au Commissariat afin de financer l'ajout d'un sixième poste permanent. La production de toutes les enquêtes, de tous les rapports, les présentations du commissaire, la tenue des livres et tout ce qui entoure la gestion normale d'un bureau sont donc assurés par une équipe de six personnes. L'ironie de tout ceci est que le Commissariat commence à être montré en exemple par le gouvernement comme un modèle d'efficacité et d'efficience. Or, le rythme de travail imposé au personnel ne peut être maintenu indéfiniment, et tout ralentissement aura des conséquences sur les services au public.

Quoi qu'il en soit, il est peu probable que la situation financière ainsi que les ressources humaines du Commissariat soient appelées à augmenter, qu'il devienne indépendant ou non. Le gouvernement de l'Ontario connaît une situation financière difficile et tous les ministères et organismes gouvernementaux doivent continuer de « faire leur part » afin d'assainir les finances publiques. C'est un constat.

1.2.2 Les plaintes et les enquêtes

Depuis sa deuxième année d'existence, le Commissariat a maintenu une vitesse de croisière d'un peu plus d'une plainte par jour. C'est peu, considérant les centaines de milliers de francophones résidant en Ontario qui, confondus, ont certainement des milliers de transactions avec les organismes gouvernementaux de la province tous les jours. Mais c'est aussi beaucoup considérant que le Commissariat n'existe que depuis six ans. Et c'est aussi énorme compte tenu des maigres ressources humaines et financières du Commissariat, si bien qu'il devient mathématiquement impossible pour les membres de l'équipe d'accomplir sa mission et sa vision adéquatement.

Les plaignants qui communiquent avec le Commissariat semblent être, en général, très satisfaits du service à la clientèle. Les réponses données, même aux demandes d'information qui ne relèvent pas de la compétence du Commissariat (telles que les plaintes relevant du secteur privé ou d'autres paliers de gouvernement) sont complètes et fouillées. Les enquêtes formelles de longue haleine sont perçues comme étant pertinentes et d'actualité, et sont prises au sérieux tant par la communauté que par le gouvernement.

Tous ne sont cependant pas totalement satisfaits. Il arrive au commissaire d'être interpellé directement par des plaignants qui indiquent que le traitement de leur dossier prend trop de temps ou qui affirment qu'il est inutile de porter plainte si les changements immédiats ne se font pas sentir. Ces situations arrivent forcément puisque les dossiers urgents sont traités en priorité, soit ceux où, par exemple, un parent se voit refuser de parler à ses enfants en français lors de visites surveillées dans une société d'aide à l'enfance, une personne se trouve sans accès à des services en français dans un milieu hospitalier, ou un justiciable ayant demandé un procès en français se bute à une administration réfractaire. Le traitement de ces dossiers prend énormément de temps au personnel du Commissariat. Ils ne se règlent pas en criant ciseau.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, le Commissariat a instauré une politique de traitement des plaintes selon laquelle certaines plaintes peuvent être réglées rapidement par un simple coup de fil ou un courriel à la personne responsable, alors que d'autres nécessitent des enquêtes complexes et ardues. Des signalements de fautes d'orthographe sur des affiches ou sur un site Internet n'ont pas la même portée qu'une pétition indiquant un manque de services de santé en français dans une région donnée, par exemple, bien que les plaintes soient tout aussi importantes les unes que les autres. Au fil du temps, les arrérages commencent néanmoins à s'accumuler. Une réflexion s'impose. Une nouvelle approche est nécessaire.

1.2.3 Améliorations recherchées

Lors de son entrée en fonction, le commissaire souhaitait bâtir une organisation où la collaboration serait de mise plutôt que la confrontation. Pour lui, il n'a donc jamais été question de savoir si ce sont ses arguments ou ceux du gouvernement qui s'avéraient les meilleurs dans tel ou tel dossier, mais plutôt de se demander ensemble ce qui devait être fait pour soutenir concrètement l'épanouissement des citoyens francophones de la province. Or, dans le but de réellement optimiser cette collaboration, les enquêtes du Commissariat doivent aujourd'hui reposer sur une nouvelle approche.

En effet, il ne s'agit plus de faire de chaque plainte un cas de problème systémique à résoudre de façon ponctuelle, mais plutôt de se servir des plaintes pour définir et changer, de façon plus globale, des attitudes au sein de

l'appareil gouvernemental qui, elles, sont potentiellement de nature systémique. Il est après tout possible qu'une plainte identifiant un manquement de services en français soit simplement un coup de malchance. Néanmoins, une analyse de plusieurs différentes situations pour lesquelles des manquements en matière de services en français ont été constatés peut soulever un problème systémique.

1.3 LA NOUVELLE APPROCHE DU COMMISSARIAT

En vertu de sa vision et de ses valeurs, le Commissariat s'est doté des orientations stratégiques suivantes afin de guider ses actions :

- Approfondir les connaissances pratiques de l'équipe en matière de sollicitation et de prestation de services gouvernementaux destinés à des minorités linguistiques;
- Renforcer l'engagement de l'équipe envers la vision et la mission du Commissariat; et
- Favoriser la contribution de tous les intervenants au règlement des plaintes, soit le Commissariat, les ministères, les organismes et les plaignants.

La nouvelle approche du Commissariat qui en émerge se présente en cinq temps :

1. Un changement de paradigme dans le traitement des plaintes;
2. Des interventions systémiques et plus ciblées;
3. La production de rapports d'enquêtes de longue haleine sur des sujets d'importance pour le développement de la population francophone de l'Ontario;
4. Le développement de partenariats stratégiques; et
5. Un soutien accru aux citoyens coincés dans des situations où un manquement à la prestation de services en français risque de leur être préjudiciable.

1.3.1 Un changement de paradigme dans le traitement des plaintes

En vertu de l'approche classique de gestion des plaintes mise en œuvre au cours des dernières années, toutes les plaintes reçues par le Commissariat faisaient l'objet d'un accusé de réception et se traduisaient par l'ouverture d'un dossier. Par la suite, un questionnaire était acheminé au ministère ou à l'organisme gouvernemental concerné afin de l'informer du manquement constaté par le plaignant. Une fois ses réponses obtenues, une analyse était effectuée pour déterminer si elles s'avéraient satisfaisantes ou non. Dans la majorité des cas, des questions supplémentaires étaient envoyées à l'organisme en cause. Puis, lorsque les réponses finales étaient reçues, la plupart du temps en anglais, l'équipe devait décider de la marche à suivre pour ce dossier. Très souvent, le personnel attitré au dossier vérifiait lui-même la qualité des services en français et si la situation avait été corrigée. Si le tout s'avérait satisfaisant selon l'équipe, alors une lettre était écrite au plaignant, reprenant souvent les mots du ministère que l'équipe se devait de traduire en français étant donné que la majorité des plaintes sont reçues dans cette langue. Environ six mois plus tard, le Commissariat s'efforçait, dans la mesure du possible, de vérifier si les changements annoncés s'étaient matérialisés. Dans la négative, le dossier demeurait ouvert, et le personnel devait s'attaquer de nouveau à la problématique.

À raison de plus d'une plainte par jour et compte tenu de la présence de seulement deux enquêteurs, cette démarche laborieuse donne lieu à des retards inévitables. L'heure est venue d'adopter une nouvelle démarche, un nouveau paradigme de traitement des plaintes.

Relations avec les plaignants

En vertu de la nouvelle approche, les plaintes reçues deviennent des signalements importants. À ce titre, même si un numéro de dossier leur sera toujours attribué, l'accusé de réception envoyé au plaignant pourrait dorénavant faire acte de fermeture du dossier. Certes, les plaintes reçues par le Commissariat demeurent tout aussi importantes qu'auparavant. Ceci dit, elles seront désormais consignées et analysées dans un contexte de résolution systémique de manquements à la *Loi* auprès des ministères et organismes. Bien que le personnel du Commissariat tente déjà souvent de procéder de la sorte, la nouvelle approche vient officialiser cette façon de travailler au sein de l'équipe.

Après avoir soumis une plainte au Commissariat, un citoyen peut ainsi dorénavant s'attendre à recevoir un accusé de réception qui comprendra l'information suivante :

- Un état des lieux ou une mise à jour sur le dossier en question;

- Les actions à venir en la matière (par exemple, si une rencontre avec un ministre était planifiée en vue de faire avancer le dossier, elle se trouverait mentionnée); et

- Une invitation à consulter régulièrement le site web remanié et le blogue du commissaire afin de rester informé du développement du dossier.

Cette nouvelle façon de procéder fera preuve de davantage de transparence auprès des plaignants et répondra plus efficacement et promptement à leurs attentes.

Relations avec les ministères et autres organismes gouvernementaux

Si le Commissariat considère désormais les plaintes recevables sous un angle systémique, alors la nouvelle approche exige des ministères et autres organismes gouvernementaux un ajustement important quant au traitement de ces plaintes. L'objet ne sera ainsi plus tant de savoir ce qui s'est passé le 28 juillet 2012 à 13 h 18 à un endroit précis, mais plutôt de reconnaître qu'il existe des écarts importants en matière de services en français et que l'organisme gouvernemental doive chercher à trouver des solutions permanentes au problème.

Actuellement, les ministères et organismes gouvernementaux ont plus tendance à justifier leurs actions qu'à proposer des solutions permanentes. En d'autres mots, ils prennent le temps d'expliquer *ce qu'ils ont fait* au détriment de *ce qui peut être fait* pour le citoyen.

Tel qu'abordé dans le rapport *Accès à la justice en français*, cette situation se manifeste entre autres au sein du ministère du Procureur général qui, dans le traitement quotidien des plaintes, semble chercher davantage à savoir ce qui s'est passé dans un cas très spécifique au lieu d'envisager des solutions permanentes à un problème généralisé. Or, le commissaire l'a déjà dit : noircir du papier ne fait pas nécessairement en sorte que l'on fasse avancer le développement de la communauté francophone si tel est l'objectif. Il faut cesser de trouver des justifications spécifiques à des problèmes spécifiques et privilégier une approche qui favorisera la mise en commun de résolutions systémiques, ce que le ministère du Procureur général est en voie de faire, lentement mais sûrement.

Pour ce faire, les ministères et organismes gouvernementaux devront :

- **Tenir pour acquis que les plaintes acheminées au Commissariat sont fondées.**
  En effet, 95 % des plaintes recevables soumises au Commissariat depuis ses débuts sont fondées.

- **Parler au personnel du Commissariat comme s'ils s'adressaient directement aux citoyens qui utilisent leurs services.**
  Le langage et les justificatifs bureaucratiques n'auront donc plus leur place. Le Commissariat et les ministères et organismes gouvernementaux sont au service des mêmes citoyens. Il convient donc que les ministères et organismes gouvernementaux trouvent des solutions pour le plaignant du Commissariat, qui est d'abord et avant tout un citoyen qui utilise leurs services.

- **Développer davantage un système de traitement des plaintes à l'interne en matière de services en français, là où cela est approprié.**
  La plupart des ministères et organismes gouvernementaux ont déjà de tels mécanismes en place.

- **Se responsabiliser quant à l'importance de satisfaire leur clientèle francophone.**
  En effet, le Commissariat devra désormais être perçu comme un organisme de dernier recours, comme l'est actuellement le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

En vertu de ces considérations, il est primordial que les ministères et organismes gouvernementaux ne tombent pas dans le piège voulant que les coordonnateurs de services en français s'occupent des plaintes : ce n'est pas leur travail. En effet, comme le commissaire l'a indiqué dans son tout premier rapport annuel, le rôle des coordonnateurs de services en français est d'influer les orientations et la conception des politiques, des programmes, des services et des produits de chaque organisme gouvernemental visé par la *Loi sur les services en français*, et ce, dès l'étape de la planification stratégique. Il ne leur appartient pas de régler tous les problèmes liés aux manquements de services en français.

1.3.2 Des interventions systémiques et plus ciblées

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.

Il arrive que, lorsque interrogés par les enquêteurs du Commissariat, les ministères et organismes gouvernementaux leur demandent si une plainte spécifique a été reçue sur un sujet soulevé. Lorsqu'il n'y a pas eu de plainte,

leur réflexe est parfois de répondre qu'il faudra attendre d'en obtenir une avant de proposer quelque mesure corrective que ce soit. Ce positionnement est évidemment inacceptable et trouvera encore moins sa place dans le cadre de la nouvelle approche du Commissariat. En effet, non seulement le commissaire a-t-il le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, mais un si faible degré de réceptivité de la fonction publique ne fait aucun sens d'un point de vue d'imputabilité envers les citoyens ontariens.

Le Commissariat doit pouvoir compter sur la réceptivité et la collaboration des ministères et organismes gouvernementaux, d'autant plus que ses interventions auprès de leurs dirigeants seront désormais plus ciblées en fonction des composantes suivantes :

- Une analyse tendancielle des plaintes reçues par le Commissariat;
- Les enjeux soulevés par les organismes communautaires des différents secteurs; et
- Les priorités d'action fondamentales définies par le Commissariat dans chaque secteur.

En vertu de cette nouvelle approche, le commissaire ciblera deux ou trois enjeux fondamentaux dans chaque secteur et les présentera aux dirigeants du ministère en question, et ce, que des plaintes aient été reçues ou non. L'une de ces priorités pourrait d'ailleurs éventuellement faire l'objet d'une enquête de longue haleine du Commissariat. Ultimement, une ou plusieurs recommandations pourraient émaner de ce processus. Quoi qu'il en soit, il importera que le commissaire et son équipe puissent travailler de concert avec l'Office des affaires francophones afin d'accompagner les ministères et les organismes gouvernementaux dans la mise en œuvre de toute recommandation, ou encore dans l'élaboration de toute solution systémique.

1.3.3 La production de rapports d'enquêtes de longue haleine

Depuis son entrée en fonction, le commissaire a privilégié la production de rapports d'enquête de longue haleine et d'études spéciales portant sur des enjeux importants en matière de développement de la communauté francophone de l'Ontario, qu'il s'agisse de la planification de services de santé en français, de manquements à des services de santé en français dans la région de Peel-Halton, des radios communautaires francophones, des communications du gouvernement en français, du manque d'écoles de langue française dans le grand Toronto, de l'accès insuffisant à des études postsecondaires en langue française dans le Centre-Sud-Ouest, ou encore de l'abolition de la Bourse pour étudier en français.

Ces vastes rapports d'enquête et études spéciales ont eu des répercussions et ont fait une différence non pas seulement sur le plan de l'amélioration de la prestation de services en français, mais aussi sur celui de la sensibilisation aux importants enjeux liés au développement et au devenir de la communauté francophone de l'Ontario. Le commissaire entend se concentrer sur ce type de projet au cours des années à venir. De fait, un nombre croissant de citoyens se tournent vers le commissaire pour trouver un appui à leur cause. Or, aussi dignes ces différentes causes soient-elles, le commissaire devra rester conscient des ressources humaines et financières à sa disposition et pourrait être appelé à faire des choix difficiles.

Par ailleurs, il se peut que des partenariats stratégiques soient requis pour faciliter le travail du Commissariat aux services en français.

1.3.4 Le développement de partenariats stratégiques

Le commissaire favorise la collaboration entre son bureau et d'autres organismes qui sont eux aussi appelés à servir les intérêts des citoyens francophones de l'Ontario, notamment en établissant avec eux des partenariats stratégiques. Plusieurs de ces partenariats ont été conclus avec des organismes gouvernementaux afin de faciliter le traitement des plaintes au quotidien et de responsabiliser ces institutions en matière de prestation de services en français de qualité. Mieux encore, ces organismes gouvernementaux reconnaissent, par l'entremise de protocoles d'entente ratifiés avec le commissaire, qu'ils sont au service des mêmes citoyens que le Commissariat.

Les paragraphes ci-dessous rendent compte de plusieurs partenariats déjà conclus par le commissaire. Le développement d'autres partenariats de ce type est fortement envisagé par le Commissariat dans le cadre de sa nouvelle approche, d'autant plus qu'ils permettent de mieux cerner les enjeux prioritaires en matière de développement de la francophonie ontarienne.

1.3.4.1 Partenariat avec le Commissariat aux langues officielles du Canada

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.

Depuis que le commissaire aux services en français est entré en fonction, une multitude de citoyens lui ont manifesté leur intérêt pour une collaboration entre les membres de son équipe et celle du Commissariat aux langues officielles du Canada. Bien que cette collaboration se fasse déjà informellement depuis plusieurs années, elle s'est concrétisée, le 26 novembre 2012, par la signature d'un protocole d'entente entre le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Canada.

Ce partenariat solide confère non seulement un accès encore plus direct des citoyens franco-ontariens aux services des deux organismes, mais met également davantage à profit l'expertise de chacun des deux commissaires dans le cadre de projets tels que les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto, l'étude intitulée *Accès à la justice dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures* (également effectuée en partenariat avec le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick) ainsi que d'autres études sur le respect des obligations linguistiques.

Le commissaire est fier que la belle relation d'amitié entre les commissaires, qui s'est développée au fil des années, se poursuive indépendamment de qui occupe les fonctions de commissaire. De fait, cette entente permet aussi aux membres du personnel de chacun des deux organismes de communiquer directement les uns avec les autres.

1.3.4.2 Étude conjointe sur l'accès à la justice

Le commissaire aux langues officielles du Canada a annoncé, le 17 mai 2012, qu'il allait entreprendre une étude intitulée *Accès à la justice dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*. Le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick ont accepté avec enthousiasme son invitation de participer à cette étude, laquelle permettra d'effectuer un examen approfondi de deux questions qui relèvent du gouvernement fédéral et qui favorisent le bilinguisme institutionnel de la magistrature des cours supérieures, soit le processus de sélection et de nomination des juges, et la formation linguistique fournie aux juges nommés aux cours supérieures. Un communiqué sera émis en 2013 afin de partager les résultats ce cette étude.

1.3.4.3 Partenariat avec le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.

Bien que les communautés francophones de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick soient distinctes, il n'en demeure pas moins qu'elles évoluent toutes deux en contexte minoritaire et qu'elles jouissent, en vertu des lois en vigueur, du droit d'obtenir des services en français de leur gouvernement provincial. Les obstacles qu'elles rencontrent peuvent ainsi se ressembler, ou parfois même être interconnectés d'une province à une autre. L'Ontario et le Nouveau-Brunswick, en tant que provinces, partagent aussi les mêmes champs de compétences.

Dans le but d'accroître leur coopération et d'améliorer le respect des droits linguistiques des citoyens de leur province respective, le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick ont signé, le 12 mars 2013, un protocole d'entente. Ce partenariat prévoit notamment que les deux organismes partagent les problématiques et les recommandations émanant de leurs enquêtes et qu'ils collaborent davantage dans le cadre d'initiatives de promotion. Tout comme dans le cas du Commissariat aux langues officielles du Canada, cette entente se trouve à officialiser une collaboration qui avait déjà été établie depuis quelques années entre les deux commissaires.

1.3.4.4 Autres partenariats

En mars 2012, le Commissariat aux services en français et la **Société d'évaluation foncière des municipalités** ont signé un protocole d'entente dans le but d'accélérer le processus de résolution des plaintes en ce qui a trait à la répartition des impôts fonciers et à d'autres problèmes liés à l'évaluation foncière. La Société a depuis apporté des améliorations au formulaire qu'elle fait parvenir aux propriétaires afin de leur permettre d'enregistrer plus facilement leur choix de support scolaire. Elle a aussi respecté son engagement de répondre aux plaintes que le Commissariat reçoit à son égard à l'intérieur d'un délai maximal de cinq jours ouvrables. Le commissaire est ravi que cette entente ait permis une plus grande coopération entre son équipe et celle de la Société afin d'encore mieux appuyer la communauté francophone.

Dans la même veine, le commissaire a signé un protocole d'entente avec **Élections Ontario** le 6 septembre 2011, qui a lui aussi permis d'accélérer le traitement des plaintes. Le commissaire a été à même de constater que l'organisme, avec ses 940 bureaux de vote par anticipation et ses 24 479 bureaux de vote le jour du scrutin, fait face à un défi de taille pour trouver un nombre suffisant de scrutateurs bilingues en prévision de la journée des élections. L'existence de cette entente a permis au commissaire de faire partie de la solution en exhortant les francophones à se joindre au rang des quelque 80 062 fonctionnaires électoraux requis lors d'une élection générale.

Le commissaire est d'avis que ces protocoles d'entente ont permis aux signataires de mieux comprendre leurs défis respectifs et de travailler ensemble pour trouver des solutions à long terme permettant de prévenir les plaintes, et ce, au bénéfice de la communauté francophone. Le commissaire invite les institutions telles que les municipalités, les organismes gouvernementaux et les organismes désignés à considérer la possibilité de ratifier de tels partenariats et à communiquer avec lui pour discuter de la teneur de toute entente potentielle.

1.3.5 Un soutien accru aux citoyens qui en ont besoin

Il survient des cas, et ce, assez régulièrement, où des francophones se trouvent devant une administration hésitante ou carrément réfractaire à octroyer des services en français de qualité. Tel que mentionné précédemment, il est arrivé, par exemple, qu'un parent se fasse empêcher de parler à ses enfants en français sous prétexte que le centre de visites surveillées doit pouvoir comprendre ses interactions avec eux.

La nouvelle approche dicte que le Commissariat fera tout en son pouvoir pour continuer d'aider les citoyens francophones à s'extirper de telles situations où le système a failli à ses devoirs. Cela dit, c'est aux ministères et aux organismes gouvernementaux qu'il revient de trouver des solutions pour ces citoyens. Ceux-ci devront donc, avec l'aide du Commissariat et potentiellement de l'Office des affaires francophones, changer leur mode de pensée et travailler auprès du citoyen afin de vraiment lui venir en aide.

1.4 CONCLUSION

Au cours des années à venir, le commissaire souhaite davantage se concentrer sur les populations précarisées, soit celles qui sont les moins susceptibles de porter plainte, bien qu'elles soient en fait souvent celles qui auraient le plus besoin de le faire. Ces populations, de par leurs dispositions, sont plus vulnérables aux risques que pose tout manquement à la prestation de services en français. Les personnes âgées, les enfants, les personnes atteintes de troubles de santé mentale, les nouveaux arrivants et une multitude d'autres groupes de citoyens font partie de ces populations plus fragiles.

Un examen des plaintes admissibles en fonction des organismes visés révèle une très faible hausse, au fil des ans, du nombre de plaintes mettant en cause les ministères travaillant avec des populations vulnérables, tels que les ministères des Services sociaux et communautaires, des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Affaires civiques et de l'Immigration. Or, il serait naïf de croire que le faible nombre de plaintes signifie que tous les programmes et services de ces ministères sont fournis en pleine conformité avec la *Loi sur les services en français*. Des efforts doivent être faits pour corriger ces « faux positifs », non pas parce que les populations vulnérables jouissent de droits spéciaux en vertu de la *Loi*, mais plutôt parce que leurs membres, déjà fragilisés, seront peu enclins à déposer des plaintes ou à hausser la voix.

Répétons-le : des efforts doivent être faits. Des efforts proactifs. Certes, le Commissariat aux services en français sera proactif dans son examen des programmes et services qui pourraient faire l'objet d'améliorations, mais, ultimement, cette responsabilité revient au gouvernement même.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en concertation avec ses collègues du Cabinet, de développer un plan d'action afin de s'assurer que les populations précarisées aient un accès réel aux services en français, et ce, conformément à la lettre et à l'esprit de la *Loi sur les services en français*.

Un cheminement humain

2.1 INTRODUCTION — UNE VIE

En dépit de six ans d'avancées en matière d'amélioration de la prestation des services en français en Ontario, il n'est pas rare que pointe son nez la vieille la question du bien-fondé de la *Loi sur les services en français* et de l'énergie investie dans son application.

Si les motifs du questionnement varient de la simple curiosité au dessein intéressé, l'argument derrière celui-ci, lui, est pratiquement constant : « après tout, la plupart des francophones sont bilingues ». La répartie classique remonte aussi loin qu'au premier rapport annuel du commissaire : « Il existe une équation directe entre la prestation de services en français de qualité et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne ». Le lecteur voudra également se reporter à la section 1.3 de ce même rapport, qui situait déjà la *Loi* dans un contexte politico-social élargi.

Quant à ceux qui enchaînent avec l'allégation du coût élevé de la prestation de services en français, ils trouveront un contrepoids de circonstance dans l'avant-propos du rapport annuel 2011-2012, soit le coût élevé du *manque* de services en français. Il suffit de penser au domaine de la santé, où une mauvaise compréhension des instructions sur la prise d'un médicament ou une interprétation erronée des symptômes d'un patient fait parfois en sorte que le citoyen francophone doive retourner voir le médecin ou un autre professionnel de la santé, doublant ainsi les coûts aux contribuables.

Si les arguments politiques, sociaux et économiques ci-dessus n'ont rien perdu de leur pertinence, six années d'appels à l'aide, de recherches de solutions, de conclusions positives, de dénouements moins heureux, de victoires, de défaites, de rires, de pleurs, permettent aujourd'hui de compléter le justificatif par une dimension éminemment humaine.

Car définir les besoins et attentes des Ontariens francophones à l'égard de leur gouvernement en d'aseptiques entretiens verbaux est outrancièrement réducteur.

Tout d'abord, c'est ne pas comprendre qu'aussi anodin que puisse paraître un écart à la prestation de services en français — absence d'accueil en français à un comptoir de ServiceOntario ou affichage unilingue anglais sur une route de responsabilité provinciale —, chacun de ces écarts étouffe petit à petit chez le francophone le sentiment d'appartenance à une culture dont l'histoire est pourtant intimement liée à la sienne.

C'est aussi ne pas comprendre que, pour le francophone de l'Ontario, le français est souvent sa langue maternelle, sa langue d'usage courant, la langue dans laquelle il sait parfaitement nuancer sa pensée, la langue qui reflète et intègre son « moi » individuel, culturel et social. À Kapuskasing, à Welland, à Casselman, à Brampton, tous les jours des francophones de tous âges vivent en français, avec tout ce que cela implique : ils fréquentent l'école; ils s'orientent après être arrivés d'un autre pays; ils achètent et vendent des propriétés; ils tombent malades; ils sont en quête de justice; ils ont ou adoptent des enfants; ils perdent pied; ils votent; ils conduisent; ils composent avec un handicap; ils recyclent; ils vieillissent.

Et dans toutes ces facettes de leur vie, comme dans d'innombrables autres, le gouvernement et ses agents sont appelés à intervenir, et ce, évidemment, dans le respect des lois et règlements applicables. Or, quand l'esprit et la lettre de la *Loi sur les services en français* ne semblent pas être respectés, c'est au Commissariat aux services en français d'intervenir et, à l'instar de la nature des services gouvernementaux, la nature des interventions du Commissariat est très variée. Ces interventions ont toutefois en commun qu'elles contribuent toutes, à un degré ou à un autre, à l'amélioration sensible de la vie des francophones de l'Ontario, de son levant à son couchant. Par conséquent, elles ont aussi en commun qu'elles contribuent à l'amélioration sensible du mieux-être politique, social et économique de la société ontarienne d'aujourd'hui et de demain.

2.2 POPULATIONS PRÉCARISÉES

Les francophones de l'Ontario héritent du lot de bien des minorités : ils doivent constamment s'affirmer pour revendiquer leur place. Faute de quoi, ils reculent.

Au nombre des alliés sur lesquels les citoyens peuvent compter dans leur constante quête d'équité, figure bien sûr le Commissariat aux services en français, qui, lorsque

lui sont signalées des allégations préoccupantes, amorce un processus d'enquête et, s'il y a lieu, de résolution.

Or, pour reprendre la citation de chercheuses parue dans le rapport annuel 2009-2010, « Pas tous les francophones peuvent faire du militantisme à plein temps. » En effet, plusieurs citoyens hésiteront à faire valoir leur droit de recevoir un service en français pour la simple raison qu'ils sont dans une situation particulièrement vulnérable, par exemple, ils se sentent intimidés à leur arrivée dans un tribunal, ou encore un membre de leur famille est malade et leur priorité est d'obtenir des soins médicaux appropriés. Certes, beaucoup de travail a été accompli pour faciliter l'accès aux services en français par des groupes vulnérables, comme en font foi les sections du présent chapitre. Il n'en demeure pas moins que, comme l'était souligné dans le rapport annuel 2008-2009, « le nombre de plaintes [de la part de ces groupes] n'est pas nécessairement un indice révélant des situations problématiques ».

La problématique inquiète le Commissariat, car il ne fait aucun doute que des personnes aux besoins criants, mais bâillonnées par leur précarité, sont confrontées tous les jours à des entorses à la *Loi sur les services en français*. À preuve, il y a quelques mois à peine, le Commissariat a entendu parler d'une mère francophone dont les enfants auraient été placés dans une famille d'accueil unilingue anglaise. Il y a également ce cas d'un francophone marginalisé qui ne s'est vu offrir que des programmes de réinsertion sociale et de lutte contre la toxicomanie en anglais. Et c'est sans mentionner les variations sur un même thème que le Commissariat a pu constater au cours de ses six années d'existence.

Voilà notamment pourquoi le commissaire prône depuis les débuts l'*offre active* de la part des organismes appelés à offrir des services gouvernementaux, soit une communication spontanée et proactive de l'existence de services en français qui laisse entrevoir dès le départ un traitement équitable et dans la dignité. Le principe de l'offre active est exposé en détail à la section 4.1 du premier rapport annuel du commissaire.

Voilà également pourquoi le commissaire insiste tant sur la *prévention* et sur l'incorporation des services en français dès l'étape de *planification* des services et programmes gouvernementaux, autres principes figurant dans ce premier rapport et se profilant en filigrane dans tous les rapports annuels subséquents.

Certes, le commissaire arrive à rejoindre certains citoyens précarisés lors de ses tournées dans les communautés, par exemple, les femmes victimes de violence sexuelle ou conjugale à Timmins et à Toronto, les aînés à Sudbury, ou encore les enfants ayant des troubles d'apprentissage ou un handicap visuel ou auditif, à Ottawa.

Mais cela ne suffit pas. Il est indispensable que les organismes gouvernementaux comprennent que les citoyens précarisés qui portent plainte font preuve d'un courage héroïque auquel il est impossible de s'attendre du commun des mortels.

Le défi pour le Commissariat au cours des prochaines années consistera donc, d'une part à cerner et à continuer de rejoindre les membres de populations précarisées de sorte qu'ils sachent qu'ils peuvent se tourner vers lui pour obtenir de l'appui; et d'autre part, d'appuyer et de stimuler les efforts des organismes du gouvernement ou offrant des services en son nom de sorte que le fait d'être francophone en situation précarisée soit non plus un frein, mais plutôt un catalyseur d'une offre d'assistance efficace, adaptée et, surtout, réconfortante.

2.3 IMMIGRATION

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour visionner la vidéo d'introduction à cette section.

Depuis juin 2009, la population francophone de l'Ontario jouit d'une nouvelle Définition inclusive de francophone (DIF)[13], une première au Canada faisant suite à la toute première recommandation du commissaire[14] au gouvernement de la province. En phase avec l'évolution démographique, la DIF, qui s'applique aussi aux familles exogames, reflète désormais la diversité des Franco-Ontariens, quels que soient leur lieu de naissance, leur origine ethnique et leur appartenance religieuse.

Au-delà de l'impact naturel et prévisible d'une telle redéfinition sur les données statistiques, la DIF a surtout permis aux membres des communautés ethnoculturelles de se voir reconnaître officiellement et d'être inclus en tant que francophones de la province, renforçant ainsi leur sentiment d'appartenance à la communauté franco-ontarienne. Une appartenance que certains n'hésitent plus désormais à afficher ouvertement, que ce soit à London, Ottawa ou encore Toronto.

[13] Disponible en ligne : http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-090604.html (page consultée en mai 2013).
[14] Commissariat aux services en français, *Ouvrir la voie*, Rapport annuel 2007-2008, Toronto, 2008, p. 26.

Cependant, dans son rapport annuel 2011-2012[15], le commissaire a relevé les résultats d'une analyse[16] portant sur l'usage des variables de la DIF par le gouvernement de l'Ontario ainsi que par ses prestataires de services afin d'évaluer l'impact de cette définition sur les programmes et services gouvernementaux. Cette analyse concluait qu'il existait une certaine incohérence dans l'utilisation des nouveaux critères pour calculer le nombre des francophones en Ontario. De fait, certaines institutions ne semblaient pas en faire un usage courant et systémique deux ans après son adoption.

Ceci dit, en mars 2012, le gouvernement a élaboré un plan de communication afin de mieux sensibiliser les ministères quant à l'utilisation de la DIF comme méthode de calcul commune à tous les niveaux dans la conception des politiques et des programmes et dans la prestation des services en français. Le gouvernement a manifesté son intention d'aussi transmettre ce message aux organismes désignés.

Par ailleurs, en mars 2012, le gouvernement a annoncé l'élaboration de sa toute première stratégie sur l'immigration en se dotant, notamment, d'une *Table ronde d'experts sur l'immigration en Ontario*. La publication en octobre dernier du rapport final de la Table ronde d'experts, intitulé *Plus de voies vers le succès*[17], a été accueillie favorablement par le commissaire[18]. Ce rapport soulignait l'importance pour le gouvernement de travailler en étroite collaboration avec, entre autres, les communautés francophones, afin de concevoir des politiques d'immigration et d'offrir des programmes qui répondent à leurs besoins.

Fort de ces recommandations, sans compter tous les efforts menés par le **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration** dont des consultations, des recherches et des discussions avec des partenaires interministériels (y compris l'Office des affaires francophones), en plus des recommandations que le commissaire avait formulées à ce sujet dans son rapport annuel 2011-2012, le ministère a rendu publique la stratégie gouvernementale intitulée *Nouvelle orientation : Stratégie ontarienne en matière d'immigration* en automne dernier. Celle-ci fixe à 5 % la cible à atteindre pour l'immigration francophone en Ontario, soit un objectif clair qui, s'il est atteint, contribuera assurément à la vitalité et au développement de la communauté francophone. Bien sûr, le commissaire salue le leadership du gouvernement de l'Ontario à cet égard et se réjouit de cette bonne nouvelle.

Or, dans son rapport annuel 2011-2012, le commissaire recommandait au ministre des Affaires civiques et de l'Immigration de se doter d'un comité consultatif chargé d'orienter les efforts du ministère dans le dossier de l'immigration francophone en Ontario et de développer, de façon interministérielle et concertée, une stratégie d'accueil, de formation linguistique et d'intégration au marché du travail pour les nouveaux arrivants francophones.

Le ministère a néanmoins manifesté son intention de ne pas mettre sur pied un tel comité, préférant miser davantage sur la création d'un Forum annuel des ministres sur l'immigration qui publiera tous les ans un rapport annuel. Le commissaire considère nécessaire que le ministère se dote au minimum de mécanismes d'imputabilité transparents en matière d'immigration francophone afin de rapporter, dans ce rapport annuel, les résultats atteints et les progrès réalisés en fonction des objectifs fixés. Le commissaire s'engage donc bien entendu à suivre ce dossier de près.

2.4 JUSTICE

« L'anglais et le français sont les deux langues officielles des tribunaux de l'Ontario, et il appartient aux tribunaux d'assurer le respect des droits linguistiques [dont l'interprétation doit être] compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada et avec le respect de leurs cultures. »[19]

En dépit de cette décision catégorique de la Cour d'appel de l'Ontario et comme il le déplorait déjà dans son premier rapport annuel, le commissaire reçoit régulièrement des plaintes concernant la prestation de services en français dans le secteur de la justice.

Cette année seulement, le personnel du Commissariat a dû prêter main-forte à des citoyens francophones à qui avait été indûment attribué un interprète[20], plutôt qu'accordée une audience bilingue, ou encore qui n'arrivaient pas

[15] Commissariat aux services en français, *Droits devant*, Rapport annuel 2011-2012, Toronto, 2012, p. 14.
[16] Disponible en ligne : http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/Ontario-DIF-demande-de-mise-a-jour.pdf (page consultée en mai 2013).
[17] Disponible en ligne : http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/imm_str/roundtable/roundtable.pdf (page consultée en mai 2013).
[18] Pour plus de détails : http://www.csf.gouv.on.ca/fr/content/communiqu%C3%A9-2012-10-04 (page consultée en mai 2013).
[19] *Belende c. Patel*, 2008 ONCA 148 au para. 24.
[20] Depuis 1984, avec les changements apportés à la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, le citoyen a le droit à un procès en français, ou bilingue, partout en Ontario. Il a ainsi le droit de se faire entendre par un juge sans l'aide d'un interprète. Pour plus de détails : http://www.csf.gouv.on.ca/files/FR_csf_rapport_annuel_08_09.pdf (page consultée en mai 2013).

à obtenir des services en français au comptoir de tribunaux. Un justiciable en particulier a dû faire des pieds et des mains, parfois au corps défendant du magistrat, pour revendiquer son droit de se faire entendre en français.

Aussi désolantes soient-elles, ces plaintes n'ont malheureusement rien d'étonnant compte tenu du très grand nombre de contacts qu'ont les citoyens avec la justice tous les jours (pensons aux amendes à acquitter, aux causes à entendre, aux successions à régler…), des nombreux intervenants en cause (justiciables, forces de l'ordre, magistrats, municipalités, avocats, greffes des tribunaux…) et, surtout, des subtilités de la réglementation régissant l'accès à la justice en français en Ontario.

C'est que, en ce qui concerne ce dernier point, il existe une convergence nébuleuse entre les droits que confèrent notamment la *Loi sur les services en français* et la *Loi sur les tribunaux judiciaires* aux justiciables de langue française. Au risque de trop simplifier, disons seulement que les justiciables de l'Ontario ont droit à l'« administration de la justice » en français, c.-à-d. les services administratifs fournis aux comptoirs des palais de justice, dans **25 régions désignées de l'Ontario**, en vertu de la *Loi sur les services en français*, et qu'ils ont droit à l'« exécution de la justice » en français, c.-à-d. le déroulement des procédures dans le tribunal, **partout en Ontario**, en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

Or, il ne semble pas que cette impression nébuleuse soit confinée aux justiciables : plusieurs plaintes reçues au Commissariat ont pour origine le manque de compréhension des droits linguistiques des francophones de l'Ontario de la part des employés des palais de justice, voire des magistrats mêmes. D'où la recommandation formulée par le commissaire dans son rapport annuel 2008-2009 à l'appui de la constitution d'un comité de spécialistes du droit chargé de parfaire les connaissances des membres de la magistrature en matière de droits linguistiques et de proposer des pistes d'action pour la nomination de juges bilingues.

Si la justice est aveugle, la recommandation, elle, n'est pas tombée dans l'oreille d'un sourd : le commissaire a pu chaleureusement applaudir, dans son rapport annuel 2009-2010, le fait que le **ministère du Procureur général** allait former et missionner un Comité de la magistrature et du Barreau mené par un magistrat et un juriste d'expression française réputés.

Et, comme de fait, en août 2012, le Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français a publié son rapport sur l'accès à la justice en français en Ontario[21]. Par ailleurs, pour confirmer que ce rapport déterminant ne resterait pas lettre morte, un communiqué de presse conjoint entre le Commissariat et le ministère du Procureur général a été diffusé en novembre 2012 afin d'annoncer la création d'un comité directeur composé de représentants du secteur de la justice et d'autres organismes, chargé d'examiner et d'élaborer un plan de mise en œuvre en réponse aux recommandations du rapport du Comité consultatif.

Il s'agit là d'une excellente nouvelle puisque le rapport, solidement étoffé, peint non seulement un portrait véridique et lucide de l'expérience du francophone en quête de justice en français en Ontario (p. ex., procédures plus difficiles, plus longues et plus coûteuses, personnel peu sensible ou sensibilisé au droit à la justice en français), mais propose également des pistes de solution aussi avérées qu'audacieuses à l'appui d'un accès égal à la justice en français (p. ex. offre active de services en français, accompagnement du justiciable du début à la fin de la procédure, amélioration de la formation des magistrats en matière de droits linguistiques).

Le commissaire est ravi de pouvoir compter sur le leadership du procureur général pour mettre en œuvre le plan d'action esquissé dans le rapport, et a bon espoir que les nouvelles solutions conjuguées à la responsabilisation accrue qu'il évoque dans la section 1.3.1 du présent rapport feront en sorte qu'à terme, les francophones n'auront plus « à se heurter à des obstacles au regard de l'accès à la justice en français [qui] empêchent l'exercice légitime des droits linguistiques des francophones devant les tribunaux de l'Ontario[22] ».

Entre-temps, le Commissariat continuera évidemment à tenter de secourir les justiciables coincés par le système et le commissaire veillera à rencontrer périodiquement les autorités du ministère du Procureur général pour entendre leurs bonnes nouvelles sur la progression de la mise en œuvre des recommandations.

[21] Disponible en ligne : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consultée en mai 2013).
[22] *Ibid.*

2.5 ÉDUCATION ÉLÉMENTAIRE, SECONDAIRE ET POSTSECONDAIRE

2.5.1 Petite enfance

À raison, l'État se fait protecteur des enfants, ces membres d'une des populations les plus vulnérables de notre société. C'est donc dans ce contexte qu'il crée, administre, confie et finance divers mécanismes pour que les enfants puissent s'épanouir de façon saine et sûre, par exemple, des programmes de vaccination, des services d'orientation et de soutien aux nouveaux parents, de l'aide financière, des initiatives pour les enfants ayant des besoins particuliers, des services d'appui à l'adoption, des centres de la petite enfance, et des services d'aide à l'enfance.

Comme c'est durant les premières années de leur vie que les enfants forgent leur perception d'eux-mêmes et de leur monde, et donc amorcent leur parcours identitaire, il est impératif que tous les intervenants du domaine de la petite enfance financés par l'Ontario s'assurent de pouvoir subvenir aux besoins des enfants francophones et de leurs parents ou tuteurs, et ce, partout en province.

Ce n'est pas là la seule opinion du commissaire. En effet, la *Loi sur les services en français* inclut explicitement dans les organismes assujettis les « fournisseur[s] de services au sens de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. » De surcroît, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* prévoit, au paragraphe 2 (1) que « lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la jeunesse en français ». Le commissaire renchérit qu'étant donné que l'objet primordial de la *Loi* est de promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant et que le désir d'une personne de s'adresser à son enfant dans sa langue maternelle exprime le désir de préserver un lien affectif avec celui-ci, l'expression « lorsque cela est approprié » s'applique à tous les cas où des enfants ou des parents francophones sont en cause.

Depuis ses débuts, le Commissariat porte une attention spéciale à la prestation de services aux enfants et aux parents, en particulier lorsqu'il s'agit de groupes précarisés, par exemple, les enfants francophones atteints d'autisme ou, comme cela a été le cas cette année, les enfants francophones placés en foyer d'accueil unilingue anglais.

Le commissaire n'est toutefois pas seulement réactif. Il souhaite éviter que des problèmes surviennent en matière de prestation de services aux enfants et aux familles. Dans cet ordre d'idées, il a notamment participé aux travaux de la Commission de promotion de la viabilité des services du bien-être de l'enfance et, en février dernier, au premier Sommet des professionnels franco-ontariens de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario.

Inspiré par les touchants mots de l'écrivaine Lya Luft « L'enfance est le sol sur lequel nous marcherons toute notre vie[25] », le commissaire poursuivra sans relâche ses efforts sur le front des services à la petite enfance. Il s'agit là d'un secteur complexe où, si tous les intervenants ont évidemment à cœur l'intérêt optimal de l'enfant, ils ne sont pas pour autant tous sensibilisés à l'aspect intégral que jouent les services en français dans cet intérêt optimal.

2.5.2 Programme de maternelle et jardin d'enfants à temps plein

Au printemps 2010, le gouvernement a adopté une loi permettant la mise en place d'un programme de la maternelle et du jardin d'enfants à temps plein pour les enfants âgés de quatre et cinq ans, assorti de programmes prolongés. Annoncé dans le budget de 2010, ce programme s'inscrivait dans le cadre d'une stratégie gouvernementale destinée à améliorer les résultats des élèves et à réduire le taux de décrochage scolaire.

Les impacts de la mise en œuvre de ce programme continuent d'être soulevés par certains intervenants francophones. Plusieurs organismes ont en effet indiqué au commissaire qu'il existe un risque d'exode des éducateurs des garderies francophones vers les conseils scolaires en raison de leurs rémunérations jugées plus généreuses.

L'introduction de ce programme a entraîné une demande accrue pour des éducateurs de la petite enfance, et certains programmes de garde d'enfants, tant en français qu'en anglais, ont connu une perte de leur personnel au profit des conseils scolaires. D'ailleurs, en juillet 2012, le **ministère de l'Éducation** a reçu une plainte sur le fait que les éducateurs quittaient les garderies francophones pour rejoindre les programmes de garde d'enfants au sein des conseils scolaires de langue française dans la région de London.

En outre, il est important de noter que le mouvement des éducateurs des programmes de garde d'enfants vers les conseils scolaires n'est pas propre aux programmes de garde d'enfants en français, mais constitue un problème qui touche tout le secteur. De plus, depuis juin 2010, la

[25] Lya Luft, *Pertes et profit : la maturité*, Métailié, 2005.

grille de rémunération a été standardisée pour les éducateurs travaillant dans les conseils scolaires.

Le ministère continue de travailler en étroite collaboration avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités ainsi qu'avec l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance pour s'assurer que davantage de ces spécialistes soient formés à travers la province. De fait, la nécessité d'augmenter le nombre d'éducateurs en langue française est reconnue par le ministère qui finance précisément le Programme de formation complémentaire des éducatrices et éducateurs de la petite enfance, lequel cible le personnel des garderies francophones afin qu'il acquière les compétences obligatoires.

Bien que cette situation puisse possiblement se résoudre au fur et à mesure que de nouveaux éducateurs sont formés, ses conséquences à court terme sont considérables, soit le risque de fermeture de certains programmes de garde d'enfants agréés offerts en français, voire la fermeture même de ces garderies, et l'orientation des élèves francophones vers les écoles de langue anglaise. Le danger d'assimilation se fait ainsi plus grand, soit un enjeu auquel le commissaire demeure attentif.

2.5.3 Éducation élémentaire et secondaire dans la région du grand Toronto

Bien que l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* garantisse les droits à l'instruction dans la langue de la minorité aux paliers élémentaire et secondaire, le Commissariat aux services en français a reçu, en 2010, un grand nombre de plaintes au sujet du manque d'écoles secondaires de langue française dans la province, plus particulièrement à Toronto. Cette situation pénalisait de nombreux parents déchirés entre la décision d'envoyer leurs enfants dans une école de langue française souvent relativement bondée et très éloignée de leur résidence, ou de l'inscrire à une école de langue anglaise située plus à proximité.

Malgré leur bonne volonté, les conseils scolaires de langue française ne peuvent malheureusement pas acquérir des sites inutilisés ou excédentaires de leurs homologues anglophones pour répondre aux besoins de leurs élèves en partie en raison des réglementations ministérielles ou de la disponibilité de financement ou des deux. Devant ce constat, le commissaire a lancé une enquête formelle dont le rapport final a été publié en 2011. Intitulé *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*[24], ce rapport d'enquête relevait notamment l'ampleur de la pénurie d'écoles dans la région et formulait trois recommandations qui exhortaient le gouvernement à agir dans ce dossier.

Les actions du gouvernement ne se sont pas fait attendre longtemps. Dès le mois de mars 2012, le commissaire se disait satisfait[25] des mesures prises par le **ministère de l'Éducation** pour résoudre le problème, notamment par le financement de la construction de neuf nouvelles écoles de langue française dans la région du grand Toronto.

Par ailleurs, le commissaire a recommandé la modification du *Règlement de l'Ontario 444/98*[26] afin de rendre plus efficaces et efficientes les règles relatives à la vente et au transfert des écoles excédentaires entre conseils scolaires. Bien qu'un *Groupe de travail sur les actifs publics*[27] composé des principaux acteurs dans ce dossier ait été formé pour se pencher sur la question, force est de constater que trois ans après sa création, aucune mesure corrective n'ait encore été prise. Le commissaire espère que la bonne volonté et l'engagement affichés au départ par le ministère de l'Éducation pour apporter les changements réglementaires nécessaires se poursuivent, et que ce dernier se dote d'un échéancier dans les mois à venir.

2.5.4 Construction de nouvelles écoles à Kanata et à London

Tout comme dans le cas de la région du grand Toronto, le commissaire a reçu bon nombre de plaintes en ce qui a trait au manque d'écoles secondaires de langue française à Kanata et d'écoles élémentaires de langue française à London. Lors de l'enquête du Commissariat, le **ministère de l'Éducation** lui a indiqué qu'il demande aux conseils scolaires de lui soumettre leurs priorités en matière d'immobilisations en prévision de l'octroi de financement utilisé pour combler les besoins liés à l'état des installations, au manque de places et à la consolidation des programmes. Les membres de la communauté peuvent commenter ce plan en matière d'immobilisation lors des

[24] Commissariat aux services en français, *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*, Rapport d'enquête, Toronto, 2011.
[25] Disponible en ligne : http://www.csf.gouv.on.ca/content/communique-2012-03-20 (page consultée en mai 2013).
[26] Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_980444_f.htm (page consultée en mai 2013).
[27] Pour plus de détails : http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/Ecoles-Groupe-de-travail-actifs-publics.pdf (page consultée en mai 2013).

réunions de leur Conseil respectif. Le commissaire encourage fortement les parents à participer activement à cet exercice de planification.

Le ministère se fonde ainsi entre autres sur les priorités identifiées par les conseils scolaires pour déterminer l'attribution du financement disponible. Le programme de financement en vigueur, appelé *Subvention en matière d'immobilisation prioritaire*, cible souvent des types de besoins d'accommodement précis. Des critères spécifiques y sont aussi rattachés, tels que les besoins liés à la croissance, la desserte des ayants droit de langue française et le fait de soulever la condition des installations scolaires.

D'une part, les deux conseils scolaires de langue française desservant la région de Kanata avaient soumis des priorités dans le cadre du processus en question en 2011, lesquelles consistaient, pour un conseil scolaire, au financement d'un ajout de 500 places pour les élèves de la 9e à la 12e année dans une école élémentaire de la région, et pour un autre, à différentes priorités dont la création de 739 places pour ses élèves de la 7e à la 12e année. Le commissaire est ravi que le ministère ait donné son approbation de financement afin de satisfaire ces deux demandes, comme annoncé en juin 2011.

D'autre part, les deux conseils scolaires de langue française desservant la région de London avaient soumis des priorités dans le cadre du même processus en 2012, lesquelles consistaient, pour un conseil scolaire, au financement de l'ajout d'une école élémentaire à London, et pour un autre, à différentes priorités dont l'ajout de places d'élèves à une école élémentaire existante. Le commissaire se réjouit que le ministère ait également octroyé un financement afin de satisfaire ces deux demandes, comme annoncé en janvier 2013. Les familles et les élèves francophones de London, tout comme ceux de Kanata, pourront ainsi bientôt compter sur des immobilisations scolaires mieux adaptées à leurs besoins grandissants.

2.5.5 Éducation postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest

L'Ontario dispose d'un solide système d'éducation postsecondaire composé de 20 universités et de 24 collèges d'arts appliqués et de technologie (communément appelés collèges) qui sont financés par le gouvernement. Toutefois, tous les étudiants ne sont pas logés à la même enseigne. En effet, le Commissariat aux services en français a reçu de nombreuses plaintes au sujet du manque de possibilités d'études postsecondaires en langue française dans les régions du Centre et du Sud-Ouest de la province. Jugeant ce problème grave à plusieurs égards, notamment en ce qui concerne le droit à l'éducation dans sa langue et l'enjeu de l'assimilation des jeunes francophones, le commissaire a décidé de lancer une enquête formelle en 2011.

Un an plus tard, soit en juin 2012, le Commissariat a rendu public un rapport d'enquête intitulé *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*[28], dans lequel il exhortait le gouvernement, et plus particulièrement le **ministre de la Formation et des Collèges et Universités**, à remédier aux très faibles taux d'accès de 0 à 3 % à l'éducation postsecondaire en langue française dans la région. L'une des recommandations formulées dans ce rapport constituait à créer une nouvelle structure indépendante et imputable à la population dont le mandat serait de déterminer tant les besoins que la livraison de services et de programmes d'enseignement postsecondaire en français dans le Centre-Sud-Ouest, et particulièrement dans le grand Toronto.

Au début de l'année 2013, le Comité d'experts en matière d'éducation en langue française dans les régions du Centre et du Sud-Ouest de l'Ontario, mandaté par le gouvernement, a publié à son tour son rapport, intitulé *Bâtir l'avenir*[29]. Les recommandations et les conclusions y étant présentées s'arrimaient avec celles que le commissaire avait émises dans son rapport *Pas d'avenir sans accès*.

Par ailleurs, le commissaire a salué que le gouvernement ait manifesté, dans son discours du Trône[30], son engagement à offrir aux étudiants ontariens un meilleur accès à l'éducation postsecondaire en langue française, notamment dans le Centre-Sud-Ouest de la province. Il s'agit, certes, d'un message clair et sans équivoque. Reste-t-il encore toutefois à déterminer comment le gouvernement entend concrètement apporter des solutions en la matière, et surtout, les mesures qui seront mises en place.

2.5.6 Bourse pour étudier en français

Le Commissariat aux services en français a reçu plusieurs plaintes et demandes d'intervention en ce qui a trait à l'abolition de la Bourse pour étudier en français, lesquelles lui ont été acheminées au moment où il s'apprêtait à publier son rapport intitulé *Pas d'avenir sans accès*[31].

[28] Commissariat aux services en français, *supra* note 8.
[29] Disponible en ligne : http://www.tcu.gov.on.ca/fre/postsecondary/schoolsprograms/MovingForwardFr.pdf (page consultée en mai 2013).
[30] Disponible en ligne : http://www.premier.gov.on.ca/news/thronespeech.php?Lang=FR (page consultée en mai 2013).
[31] Commissariat aux services en français, *supra* note 8.

La Bourse pour étudier en français a été instaurée par le gouvernement de l'Ontario en 1975-1976. D'une valeur de 1 500 $, elle était octroyée de façon non renouvelable à approximativement 800 étudiants du palier postsecondaire par année scolaire par voie de concours dont le critère principal était le rendement scolaire. Le **ministère de la Formation et des Collèges et Universités** l'a abolie dans la foulée de la discontinuation de plusieurs programmes du Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario (RAFÉO), le tout au profit du Programme de réduction de 30 % des frais de scolarité en Ontario du ministère, soit une aide financière désormais accordée aux étudiants à plus faible revenu familial qui choisissent de poursuivre des études postsecondaires en Ontario, et ce, indépendamment de leur langue d'étude.

Les préoccupations des citoyens ont amené le commissaire à informer le ministère, le 20 juin 2012, qu'il allait mener une enquête formelle sur l'élimination de la bourse en question. Par ailleurs, le 10 juillet 2012, le Regroupement étudiant franco-ontarien (RÉFO), soit l'organisme porte-parole des 22 000 étudiants du postsecondaire franco-ontarien[12], a lancé la Pétition pour réinstaurer la Bourse pour étudier en français en Ontario en ligne. Le 3 octobre 2012, cette pétition, qui comptait alors près de 6 000 signatures[13], a été déposée officiellement à l'Assemblée législative de l'Ontario par une députée.

La Bourse pour étudier en français consistait en un outil de plus pour soutenir les francophones et les francophiles dans la poursuite de leurs études postsecondaires en français en Ontario. Avant son abolition, elle envoyait un signal clair que les études postsecondaires en français représentaient un choix encouragé par le gouvernement de l'Ontario et, du coup, qu'une telle formation avait une valeur réelle au sein de la société ontarienne. Il s'agissait aussi du seul et dernier véritable facteur incitatif du gouvernement à la poursuite d'une éducation postsecondaire en langue française en Ontario. Le commissaire livrera les conclusions de son enquête sur l'abolition de la Bourse pour étudier en français en 2013.

[12] Pour plus de détails : http://www.refo.ca/organisation.php (page consultée en mai 2013).

[13] Au moment de la fermeture de la Pétition pour réinstaurer la Bourse pour étudier en français en Ontario en ligne, celle-ci se composait d'un total de 5 929 signatures. Disponible en ligne : https://www.change.org/fr/pétitions/pétition-pour-réinstaurer-la-bourse-pour-étudier-en-français-en-ontario-2 (page consultée en mai 2013).

2.6 SANTÉ

Dans son rapport annuel 2011-2012, le commissaire présentait un bilan positif des progrès réalisés par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** en suivi à son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*, publié en 2009.

Ce bilan contrastait avec celui du rapport annuel 2008-2009, dans lequel le commissaire reprochait au ministère d'une part d'avoir mal géré le dossier du projet de règlement qui devait rendre les entités de planification des services de santé en français conformes à la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, et, d'autre part, d'avoir adopté une attitude plutôt passive à l'égard de son obligation légale au sens de la *Loi sur les services en français* (LSF).

Quoi qu'il en soit, les six entités créées en 2010 sont à présent fonctionnelles et ont signé des ententes-cadres de financement et de responsabilisation avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) de leur région respective. Chaque RLISS bénéficie aussi dorénavant des services d'un coordonnateur des services en français.

Dans le même ordre d'idées, le gouvernement a répondu aux demandes répétées de la communauté de Peel et de Halton, qui cherchait à obtenir une prestation de services de soins de santé en français dans la région, en supportant l'ouverture de l'Équipe de santé familiale Credit Valley en avril 2012. Le commissaire avait initialement livré les résultats de son enquête à ce sujet dans son *Rapport final d'enquête, Centre de services de santé — Peel et Halton Inc.*, publié en mars 2010.

Devant l'impact positif des initiatives récentes dans le secteur de la santé, le commissaire maintient son optimisme, surtout en raison du changement d'attitude du ministère. Celui-ci manifeste aujourd'hui effectivement un réel désir de trouver des solutions pragmatiques et durables qui répondent aux besoins des citoyens francophones plutôt que de se limiter à une stricte observation de la lettre de la LSF.

VIH/sida

À l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre le sida, le 1er décembre 2012, le commissaire a dressé sur son blogue un portrait détaillé des enjeux auxquels se heurtent les francophones atteints ou à risque d'infection du VIH. Bien que le ministère ait soutenu que les organismes œuvrant dans ce secteur n'ont pas d'obligations légales

d'offrir des services en français (puisqu'ils ne sont pas des organismes gouvernementaux et qu'ils ne fournissent pas leurs services au nom du gouvernement), il a tout de même assumé un rôle plus actif afin que les francophones atteints du VIH aient accès à des services spécifiques au VIH en français.

Le ministère a en effet contribué au financement d'organismes communautaires œuvrant dans le secteur des services aux personnes atteintes du VIH/sida afin de les aider à adapter leurs ressources en français et à former leurs employés. Le commissaire voit aussi d'un bon œil le fait que les consultations sur le renouvellement de la stratégie provinciale sur le VIH/sida aient eu lieu en français. Il a bon espoir qu'elles prendront ainsi en compte les caractéristiques et les besoins spécifiques de la communauté francophone.

Professions de la santé réglementées

L'article 86 de l'annexe 2 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* stipule que toute personne a le droit d'utiliser le français dans ses rapports avec, notamment, l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. Or, malgré cette disposition explicite, l'Ordre semble toujours avoir des difficultés à s'y conformer, soit un problème récurrent que le commissaire avait abordé antérieurement dans son rapport annuel 2008-2009 et dans son rapport annuel 2009-2010.

En 2012, un fournisseur de services de santé en français a demandé au Commissariat d'intervenir dans le cas d'une infirmière praticienne francophone qu'il avait embauchée depuis plus d'un an, mais qui n'avait toujours pas réussi à se faire octroyer son permis d'exercer en Ontario. Elle aurait attendu plus de sept mois pour obtenir la traduction de son dossier seulement, et chaque fois qu'elle communiquait avec l'Ordre, la plaignante ne réussissait pas à obtenir de services en français.

Puisque la *Loi* en question relève du ministère, le Commissariat lui a demandé son assistance dans la recherche d'options afin de résoudre la problématique.

L'Ordre s'est ensuite engagé à revoir ses pratiques courantes afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise dans le futur. Le cas de l'infirmière en question a aussi été réglé en moins d'une semaine. Le commissaire se réjouit que le ministère prévoie de communiquer avec les autres ordres de la santé de l'Ontario pour leur offrir de la formation portant sur leurs obligations en matière de prestation de services en français ainsi que sur l'importance de l'offre active.

Outils d'évaluation cliniques

Dans le but de répondre plus adéquatement aux besoins des patients, plusieurs outils normalisés d'évaluation cliniques ont été rendus disponibles aux fournisseurs de services de santé du secteur des soins communautaires, notamment les outils ÉCBO (Évaluation commune des besoins en Ontario), interRAI-CHAI (évaluation de la santé communautaire) et le DÉI (Dossier d'évaluation intégrée), lequel permet de visualiser les évaluations. Malheureusement, les versions françaises de ces outils n'ont pas été offertes au même moment. Le ministère a reconnu que ce processus n'a pas été correctement planifié et s'est engagé à redresser la situation.

Depuis qu'a été soulevée la préoccupation initiale concernant le manque d'outils d'évaluation en français, le ministère a pris les mesures suivantes pour remédier à la situation : les deux outils d'évaluation (ÉCBO et interRAI-CHAI) sont maintenant disponibles en français et en anglais, ainsi que le matériel de formation complémentaire. Le ministère prendra les dispositions nécessaires pour encourager les fournisseurs à mettre au point des produits bilingues comme conditions préalables aux futures mises à jour.

Prise en compte des caractéristiques propres à la communauté francophone

Dans sa réponse à la première recommandation du *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009*, le ministère prévoyait, dans le cadre de l'Initiative du réseau de recherche appliquée en santé (IRRAS), du financement pour le Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario (RRASFO). L'objectif du RRASFO est d'observer, mesurer, documenter et évaluer l'état de santé de la population francophone de l'Ontario et son accès aux services de santé.

Ces efforts, bien que louables, ne se sont pas encore matérialisés par l'acquisition de données fiables pouvant servir à la planification des services de santé par les RLISS. Trop souvent, les résultats de la recherche effectuée par et pour les francophones ne sont pas traduits en français et, par conséquent, ne sont pas intégrés à la communauté du savoir. Il n'existe toujours aucune donnée sur le nombre de Franco-Ontariens qui sont atteints du diabète, par exemple.

Il n'existe pas non plus de consensus quant à l'identification des francophones dans la planification et la prestation des services de soins de santé. Les données de certains organismes reposent toujours sur la langue parlée ou langue de préférence, alors que d'autres, y compris le Commissariat, aimeraient que soit utilisée la Définition inclusive de francophone (DIF).

Le développement d'*Esprit ouvert, esprit sain*, la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, est un exemple qui démontre comment le ministère s'assure de consulter la communauté francophone, mais néglige dans certains cas de lui fournir une rétroaction en ce qui a trait à la façon dont ont été utilisées les données recueillies. Conséquemment, plusieurs membres des communautés francophones de l'Ontario se sentent inopportunément marginalisés.

2.7 SERVICES DIRECTS

Peu importe son lieu de résidence en province, il est presque impensable qu'un citoyen n'ait jamais obtenu de services directs de l'un des organismes du gouvernement de l'Ontario. À première vue, avec plus de 48 millions de transactions par année offertes à partir de près de 300 centres de services, de huit centres d'appel et du canal en ligne www.serviceontario.ca, **ServiceOntario** représente pour la majorité des citoyens le visage du gouvernement ontarien. C'est d'ailleurs à l'un de ces centres que, par exemple, une mère pourra obtenir un acte de naissance pour son nouveau-né, une personne procédera au renouvellement de son permis de conduire et un immigrant obtiendra sa carte santé, soit des services particulièrement diversifiés.

Par ailleurs, avec ses 632 succursales réparties à travers la province (dont 112 sont désignées), plus de 124 millions de transactions annuelles et un éventail de 19 000 produits, la **Régie des alcools de l'Ontario**, mieux connue sous le nom de la LCBO, est elle aussi un important fournisseur de services. Il en va de même pour la **Société des loteries et des jeux de l'Ontario** (OLG), qui se trouve responsable de 24 établissements de jeux et qui compte 10 000 points de vente.

L'importance de l'offre active des services en français

Bien que ces organismes aspirent tous à l'excellence en prestation de services à la clientèle, ils ne s'en donnent pas pour autant nécessairement les moyens quand il s'agit de services aux communautés francophones. La majorité des plaintes que le Commissariat reçoit à leur égard est pour ainsi dire de nature systémique et liée à l'absence d'une **offre active** de services en français, et ce, malgré le fait que le commissaire ait recommandé au gouvernement d'agir à cet égard dans son rapport annuel 2009-2010.

En réponse à cette recommandation, le gouvernement a produit un guide de l'offre active à l'intention des planificateurs de services et a également développé des lignes directrices. Dans le jargon gouvernemental, ces dernières n'ont cependant pas le même poids qu'une directive au sens propre. En effet, durant une prise de décision, un gestionnaire peut simplement prendre en considération les lignes directrices émises par le gouvernement alors qu'il doit suivre les directives en vigueur ou en obtenir formellement une exemption. En d'autres mots, cela consiste précisément en la différence entre un conseil et un ordre. Considérant l'importance de l'offre active et le nombre d'échappées, le commissaire se doit de revenir à la charge.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones qu'une directive explicite en matière d'offre active des services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement.

L'importance de la planification des ressources humaines

L'une des pierres angulaires du concept de l'offre active est sans aucun doute la planification des ressources humaines. En effet, l'affichage aura beau être bilingue et les formulaires disponibles en français et en anglais, s'il n'y a pas un nombre suffisant de membres du personnel bilingues capables d'offrir les services de façon équitable, l'expérience du citoyen s'en trouvera compromise. À cet égard, le gouvernement a répondu positivement à la recommandation du commissaire formulée dans son rapport annuel 2008-2009. En avril 2012, le gouvernement a lancé sa nouvelle politique ministérielle comportant des directives plus claires en ce qui concerne la dotation des postes désignés.

Cet exercice n'a néanmoins pas été suffisant pour assurer une prestation de services en français de qualité, ce que le nombre et la nature des plaintes reçues par le Commissariat ont démontré. Il n'est pas acceptable, par exemple, qu'un citoyen se fasse dire en anglais de communiquer avec un centre de services à une heure différente parce que la personne qui occupe le poste désigné commence sa journée de travail plus tard.

L'élaboration d'un plan de ressources humaines pour l'ensemble de la fonction publique, fondé sur la diversité et l'inclusion, devrait permettre au gouvernement de répondre adéquatement aux besoins de la collectivité francophone.

De même, il est inexcusable qu'un citoyen ne puisse pas communiquer directement avec un gestionnaire spécialisé de la **Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents au travail**, mais doive le faire par personne interposée parce que la personne véritablement qualifiée pour gérer son dossier n'est pas bilingue. Un cas de ce genre a été porté à l'attention du Commissariat cette année. Pour tourner le fer dans la plaie, le plaignant dans ce dossier avait aussi reçu une lettre en anglais l'informant de la date limite pour faire appel de la décision de la Commission. Après une intervention de l'équipe du Commissariat et plusieurs mois d'attente, le plaignant a enfin reçu une traduction de la lettre en français… mais sans que l'échéance de l'appel ne soit modifiée pour tenir compte du retard dans l'obtention de la lettre en question. Le commissaire reconnaît que des erreurs peuvent se produire, mais dans ce contexte, et malgré les bonnes intentions du personnel, le service offert est loin d'être équivalent, et les conséquences découlant de telles pratiques peuvent être très graves.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services gouvernementaux qu'une directive portant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pour les services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement. Ce plan devra comprendre des mesures concrètes de désignation, de dotation, de formation et de rétention du personnel.

Partenariats public-privé

Dans son budget 2012-2013, le gouvernement a annoncé son intention d'explorer des partenariats avec le secteur privé pour la prise en charge de certaines fonctions de **ServiceOntario**. Or, comme le commissaire l'a exprimé dans son dernier rapport annuel, il arrive trop souvent que les services en français soient « oubliés » dans la privatisation des services provinciaux. Le commissaire est préoccupé par la question à un point tel qu'il a recommandé au gouvernement de s'assurer que tout partenariat public-privé tienne compte des services en français.

Privatisations

Quant aux privatisations, elles sont elles aussi considérées de façon récurrente. Encore une fois, il faut s'assurer qu'elles n'aient pas lieu sans avoir préalablement mis en place les obligations contractuelles nécessaires pour assurer une prestation de services en français. Le commissaire demeurera très vigilant à cet égard puisqu'il importe bien entendu que les droits des francophones ne soient pas relégués au second plan. Voilà d'ailleurs pourquoi le commissaire a fait une recommandation spécifiquement au sujet des privatisations dans son rapport annuel 2009-2010.

2.8 TERRES ET RESSOURCES

Capital collectif épuisable et précieux, on s'attend à ce que les ressources naturelles et leurs dérivés soient judicieusement gérés et protégés par l'État. On s'attend aussi à ce que tous les citoyens se voient offrir l'occasion de participer pleinement à la conservation et à la saine exploitation de leur patrimoine écologique et énergétique. En Ontario, cela inclut les francophones.

Au fil des ans, le Commissariat a reçu des plaintes relativement à des manques allégués de prise en considération des besoins de la communauté francophone dans l'exploitation et la gestion des ressources. Évidemment, le Commissariat est intervenu dans de tels dossiers; ses résultats ont été mitigés.

Il en est ainsi du processus d'évaluation environnementale, qui s'inscrit dans l'objectif réglementaire de « favorise[r] la prise de décisions responsables sur le plan environnemental et veille[r] à ce que les personnes concernées aient l'occasion d'émettre des commentaires sur les projets qui

peuvent avoir un effet sur elles[14]. » Par exemple, dans son rapport annuel 2008-2009, le commissaire mentionnait qu'une évaluation environnementale d'un projet susceptible d'avoir des effets sur la santé avait été réalisée dans une région désignée sans que toute la documentation pertinente existe en français. Le **ministère de l'Environnement** était alors intervenu efficacement et avait obtenu que la période de consultation publique soit prolongée et que de plus amples renseignements en français soient offerts sur le Web.

Cette année toutefois, après avoir reçu six plaintes à propos d'un projet de site d'enfouissement dans une région désignée pour lequel le cadre de référence n'avait été proposé aux citoyens qu'en anglais, le Commissariat n'est pas arrivé à obtenir du ministère que le promoteur fasse traduire l'entièreté du document. Si les citoyens francophones ont donc dû se passer de traduction française d'un document préliminaire fondamental au processus d'évaluation environnemental, le ministère de l'Environnement s'est tout de même assuré d'imposer au promoteur, après coup, des obligations complémentaires en matière de consultation de la communauté francophone. Dans une optique plus globale, le ministère s'est également engagé à incorporer, dans les codes de pratique destinés aux promoteurs de projet, des dispositions spécifiques pour la prise en compte des besoins des francophones. Voilà une excellente nouvelle qui démontre un leadership certain de la part du ministère.

Alors que ce qui précède s'inscrit, au final, dans les gains, le commissaire ne peut pas tenir le même discours dans le dossier des sociétés énergétiques créées en vertu de la *Loi sur l'électricité*, dont l'**Office de l'électricité de l'Ontario**, qui ne sont nullement tenues de fournir des renseignements en français sur des sujets importants comme l'économie d'énergie; ni dans le dossier des organismes de financement industriels, mandatés en vertu de la *Loi de 2002 sur le réacheminement des déchets* pour revaloriser les déchets tels que les pneus, les piles et les appareils électroniques, qui eux non plus ne sont pas tenus de fournir des renseignements en français aux citoyens de l'Ontario. En effet, en dépit de recommandations correctives adressées au **ministère de l'Énergie** et au ministère de l'Environnement dans le rapport annuel 2010-2011 du commissaire, ces dossiers ne semblent pas avoir significativement avancé.

[14] Pour plus de détails : http://www.ene.gov.on.ca/environment/fr/industry/assessment_and_approvals/environmental_assessments/STDPROD_079262.html (page consultée en mai 2013).

Comme quoi tout ne se termine pas en queue de poisson, après avoir été informé cette année d'un manque possible de programmes en français pour les exploitants de réseaux d'eau potable au Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau, le ministère de l'Environnement a réagi prestement et, à peine quelques mois suivant l'intervention du Commissariat, lui a fait part d'une série de mesures de redressement proactives qu'il avait déjà mises en œuvre, notamment la tenue d'un sondage de détermination des besoins et une consultation avec l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO). Bravo!

Le commissaire entend continuer à dialoguer avec les divers intervenants du secteur des ressources au cours des prochaines années et à mobiliser les énergies de sorte que les francophones de l'Ontario puissent pleinement participer à la gestion sensée des ressources de leur province.

2.9 MUNICIPALITÉS

Une analyse effectuée par le Commissariat et révélée dans son dernier rapport annuel[15] a démontré que plus de la moitié des municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) n'avaient pas de règlement ou de politique sur les services en français, et ce, malgré que plus de 80 % d'entre elles assurent une prestation de services municipaux bilingues *de facto*. De plus, si réglements il y a, la majorité de ceux-ci remontent à plus de vingt ans.

Le commissaire a félicité les conseils municipaux qui ont pris l'initiative de se doter d'un tel règlement, mais considère que d'autres devraient leur emboîter le pas. En effet, l'avenir de la communauté francophone passe par cet outil véritable de protection.

En légiférant sur leur prestation de services en français, les municipalités pourraient atténuer la volonté de certains individus de politiser et d'instrumentaliser la question linguistique comme cela fut le cas pour le règlement de l'affichage commercial bilingue du canton de Russell, contesté par deux citoyens. Les citoyens en question ont été déboutés par la Cour supérieure de justice de l'Ontario en août 2010 et par la Cour d'appel de l'Ontario en juin 2012. La Cour suprême du Canada a de plus refusé

[15] Commissariat aux services en français, *supra* note 15.

d'entendre leur cause en décembre 2012[36]. Ces décisions devraient désormais inciter les dirigeants municipaux à agir librement, sans risquer de voir leurs actions contestées devant les tribunaux, et sans douter de la légalité constitutionnelle de leur décision.

Ceci dit, le débat entourant le rapport entre les francophones et leurs municipalités ne s'est pas éteint pour autant. En automne dernier, les États généraux de la francophonie d'Ottawa recommandaient que la ville soit officiellement désignée bilingue. La position du commissaire sur cette question est sans équivoque. Il s'est dit être en faveur d'une déclaration de bilinguisme officiel qui réaffirmerait la place unique qu'occupe Ottawa dans l'échiquier canadien tout en renforçant le sentiment d'appartenance de tous les citoyens francophones et leur égalité de statut.

Quant au débat sur l'affichage commercial bilingue, il a repris de plus belle avec la décision récente de l'Association canadienne-française de l'Ontario[37] (ACFO) de Prescott et Russell d'inciter les municipalités de la région à se doter d'une politique à cet effet. Bien que le commissaire se réjouisse que cette question soit débattue sur la place publique, il considère l'adoption d'un règlement garantissant et protégeant la prestation de services en français tout aussi importante, voire cruciale. À l'aube de la célébration du 400e anniversaire de la présence française en Ontario, le commissaire souhaite d'ailleurs que les municipalités envoient un message clair à leurs citoyens en prenant les mesures nécessaires pour entériner la disponibilité des services en français offerts *de facto*.

Un commissaire prône depuis les débuts l'offre active de la part des organismes appelés à offrir des services gouvernementaux, soit une communication spontanée et proactive de l'existence de services en français qui laisse entrevoir dès le départ un traitement équitable et dans la dignité.

SOUHAIT DU COMMISSAIRE

Le commissaire souhaite que les municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), notamment celles qui assurent déjà une prestation des services en français, se dotent d'un règlement ou d'un arrêté municipal officialisant l'emploi du français dans l'exécution de leurs programmes et services.

[36] Pour plus de détails : http://www.radio-canada.ca/regions/ottawa/2012/12/06/004-affichage-bilingue-decison-cour-supreme.shtml (page consultée en mai 2013).

[37] Pour plus de détails : http://www.radio-canada.ca/regions/ottawa/2013/02/24/004-acfo-affichage-bilingue.shtml (page consultée en mai 2013).

Un cheminement statistique

PLAINTES REÇUES EN 2012-2013

Durant l'exercice financier 2012-2013, le Commissariat a reçu 349 plaintes (tableau 2). En valeur absolue, ce chiffre constitue une légère baisse par rapport à celui de l'année 2011-2012. Cette année, encore, le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des consultations unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents.

Plaintes par catégorie

Parmi les 349 plaintes reçues au cours de la dernière année, 293 ont fait l'objet d'une enquête et 222 ont été jugées recevables. Cela représente près de 65 % du nombre total de plaintes enregistrées durant cette période, alors que 56 plaintes ont été jugées non recevables.

TABLEAU 2

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1er AVRIL 2012 ET LE 31 MARS 2013	NOMBRE
Ayant fait l'objet d'une enquête	**293**
Recevables	222
Autres types de plaintes	46
Impact mineur	25
Non recevables	**56**
Total	**349**

Les plaintes non recevables (tableau 3) sont réparties en cinq catégories : les dossiers de compétence provinciale; les dossiers relevant du gouvernement fédéral; les dossiers relevant des municipalités; les plaintes visant des institutions privées; et les plaintes jugées vexatoires, futiles, frivoles ou de mauvaise foi. Les plaintes non recevables et reportées dans la catégorie « Province » regroupent les dossiers en relation notamment avec les régions non désignées; des organismes non assujettis à la *Loi*, mais régis par la province; ou ceux ayant trait aux conséquences d'une décision gouvernementale ou de restructuration de services. D'ailleurs, cette catégorie et celles des municipalités et du secteur privé recueillent ensemble plus de 85 % des plaintes non recevables.

Les plaintes classées non recevables sont loin d'être sans intérêt. En effet, le Commissariat transmet souvent ces plaintes aux organismes visés dans le but de suggérer des améliorations qui, bien qu'elles débordent du cadre strict de la *Loi*, reflètent souvent l'esprit de cette dernière ou font la promotion de l'excellence en matière de services aux citoyens.

TABLEAU 3

PLAINTES NON RECEVABLES	
Province	16
Fédéral	5
Municipal	14
Privé	19
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	2
Total	**56**

Par ailleurs, avec 46 plaintes, le Commissariat a vu augmenter le nombre des plaintes dans la catégorie « Autres types de plaintes »[18] par rapport à l'exercice financier 2011-2012. Cette catégorie (tableau 4) regroupe des dossiers concernant des organismes indépendants et des entités créées, mandatées ou financées par le gouvernement.

[18] Les autres types de plaintes sont difficiles à catégoriser, car elles surviennent particulièrement dans des cas où le citoyen n'a aucune autre option pour la raison que l'organisme détient le monopole du service. En effet, ces plaintes se situent dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

Durant l'année 2012-2013, la plupart de ces plaintes visent des organismes indépendants, dont le **Barreau du Haut-Canada** qui réglemente la profession des avocats et des parajuristes en Ontario. Ces dossiers font l'objet d'enquêtes, bien qu'ils ne soient pas portés au compteur des institutions gouvernementales.

TABLEAU 4

AUTRES TYPES DE PLAINTES	
Dévolution	2
Général	36
Subvention	5
Partenariat	3
Total	**46**

Quant aux plaintes visant justement les ministères, elles sont de l'ordre de 222 pour cet exercice financier (tableau 5). En vertu de la nouvelle approche adoptée par le Commissariat, seul le total des plaintes recevables sera désormais affiché dans le tableau des plaintes par institution visée. L'objectif de cette démarche est de rapporter la situation telle qu'elle était au 31 mars 2013 afin d'être le plus objectif et transparent possible avec les institutions mises en cause par les citoyens. De fait, entre la fin de l'exercice de rédaction et le moment de la publication de ce rapport, bon nombre des plaintes répertoriées ont été résolues.

En effet, l'équipe du Commissariat travaille d'arrache-pied pour trouver des solutions permanentes et pragmatiques aux problèmes soulevés. Ce travail est effectué en collaboration avec les acteurs concernés dans un souci permanent d'améliorer la qualité et la disponibilité des services en français. Si certaines plaintes soulèvent des cas qui peuvent être résolus dans un délai relativement court, d'autres soulèvent des problèmes systémiques qui exigent des recherches approfondies et qui, donc, peuvent prendre davantage de temps à résoudre. Ces efforts et ces résultats ne se reflètent pas dans un tableau dont la fonction est de rapporter la situation à la fin de l'année financière.

TABLEAU 5

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTION VISÉE

INSTITUTION	PLAINTES RECEVABLES POUR L'EXERCICE 2012-2013
Assemblée législative	6
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	1
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	1
Ministère de l'Éducation	21
Ministère de l'Énergie	4
Ministère de l'Environnement	9
Ministère des Finances	27
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	6
Ministère du Procureur général	33
Ministère des Richesses naturelles	3
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	38
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	8
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	9
Ministère des Services aux consommateurs	2
Ministère des Services gouvernementaux	23
Ministère des Services sociaux et communautaires	3
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	6
Ministère des Transports	7
Ministère du Travail	4
Municipalités	8
Organismes désignés	3
Total	**222**

* Il s'agit ici des plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.
** Ces plaintes jugées recevables sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.
*** Il s'agit ici des plaintes visant les organismes et établissements désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Les principaux ministères qui offrent des services directs à la population, notamment le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère du Procureur général, le ministère des Services gouvernementaux ainsi que le ministère des Finances, représentent plus de la moitié des plaintes reçues au cours de l'année 2012-2013.

Répartition géographique des plaintes

L'analyse de la provenance des plaintes reçues au cours de l'exercice 2012-2013 épouse relativement bien la répartition géographique des francophones en Ontario[19]. En effet, les citoyens résidant dans les régions du Centre, de l'Est et du Nord-Est — régions à forte concentration francophone — ont été les plus nombreux à faire appel au service du Commissariat comme le démontre le tableau 6.

La région de l'Est rafle près de 41 % des plaintes reçues, devançant de peu la région du Centre qui recueille près de 39 % du nombre total des plaintes, suivie par le Nord-Est avec près de 12 %. À elles seules, les régions du Centre et de l'Est totalisent 80 % des plaintes reçues pendant l'année financière 2012-2013.

TABLEAU 6

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES 2012-2013

Région	%
Est	41
Centre	39
Nord-Est	12
Sud-Ouest	6
Nord-Ouest	1
Hors province	1
Total	100

[19] Selon le profil de la communauté francophone publié par l'Office des affaires francophones en mars 2013, la répartition de la population francophone varie selon les régions : presque les deux tiers des francophones de la province vivent dans l'Est et le Nord-Est (42,2 % dans l'Est et 20,8 % dans le Nord-Est). Trois francophones sur dix (30 %) résident dans la région du Centre de la province, dont presque le tiers se concentre à Toronto. Quant aux régions du Sud-Ouest et du Nord-Ouest, elles comprennent respectivement près de 5,7 % et 1,2 % des francophones de la province.

Enfin, il importe de rappeler qu'obtenir un portrait précis de la provenance géographique des plaintes est un exercice complexe, tant les gens sont aujourd'hui mobiles et que les services sont offerts sous différentes formes grâce aux nouvelles technologies. En effet, il arrive qu'une personne puisse résider à Chapleau et qu'elle déplore la qualité des services en français dans la région de North Bay, ou qu'elle veuille se plaindre d'un service offert au téléphone par un employé situé à London. Toutefois, seul le critère du lieu de résidence des plaignants a été retenu pour dresser ce tableau qui permet, entre autres, de mesurer le degré de notoriété du Commissariat auprès de la communauté francophone.

Bilan des plaintes

En six ans, le Commissariat a reçu 1 818 plaintes, dont 1 514 qui ont fait l'objet d'une enquête, soit près de 85 % du nombre total de ces plaintes. Seulement 304 plaintes (près de 17 %) ont été jugées non recevables (tableau 7). Autant de dossiers qui démontrent que les francophones sont de plus en plus conscients de leurs droits et qu'ils les réclament tout en n'hésitant pas à se plaindre lorsqu'ils le jugent nécessaire.

TABLEAU 7

NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES PAR ANNÉE

	REÇUES	AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	NON RECEVABLES
2007-2008	62	43	19
2008-2009	304	248	56
2009-2010	351	294	57
2010-2011	381	328	53
2011-2012	371	308	63
2012-2013	349	293	56
Total	1 818	1 514	304

Demandes de renseignements

Pour son sixième exercice financier, le Commissariat a reçu 38 demandes d'information sur des sujets très diversifiés. L'intérêt porte majoritairement sur les services en français, les obligations et l'interprétation de la *Loi sur les services en français*.

En outre, beaucoup de citoyens ont aussi communiqué avec le Commissariat pour obtenir des renseignements sur le processus de désignation sous la *Loi*. Enfin, certaines personnes ont également démontré un intérêt pour recevoir des données statistiques sur la communauté francophone.

Ces demandes de renseignements ont été traitées dans un délai raisonnable en redirigeant chaque fois les demandeurs au bureau recherché ou en fournissant l'information désirée.

Cette année, encore, le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des consultations unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents.

Un cheminement exemplaire

Dans son sixième rapport annuel, le commissaire poursuit la tradition de souligner les meilleures pratiques et l'innovation au sein des ministères et des organismes gouvernementaux dans la prestation de services en français.

Les **pratiques exemplaires** retenues par le commissaire ont été choisies pour avoir été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne, ou encore pour avoir favorisé concrètement l'épanouissement de populations francophones précarisées. Bien qu'il soit impossible pour le commissaire de retenir l'ensemble des pratiques qui lui ont été soumises, il remercie tous les ministères et les organismes qui ont bien voulu participer à cet exercice constructif.

Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus sur ces pratiques exemplaires.

4.1 PRATIQUES EXEMPLAIRES

4.1.1 Programme Espace jeunesse

Le programme Espace jeunesse, qui accueillait déjà des jeunes de 7 à 12 ans, est également devenu le tout premier service de soutien en santé mentale en français gratuit pour les adolescents de 13 à 18 ans, à Toronto, tel qu'annoncé officiellement le 14 novembre 2012. Financé par le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**, Espace jeunesse est le fruit d'un partenariat novateur entre le Hincks-Dellcrest Centre et le Centre francophone de Toronto.

4.1.2 Programmes de formation relais pour les francophones formés à l'étranger

Le 1er octobre 2012, l'Unité de l'intégration au marché du travail (UIMT) du **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration** s'est mise à financer un nouveau projet pilote de trois ans visant à intégrer au secteur de l'éducation de la petite enfance les immigrants francophones ayant acquis une expérience dans ce domaine à l'étranger. Le Collège Boréal agit à titre d'hôte du projet, qui est basé à London, en Ontario. Le 25 janvier 2013, l'UIMT a aussi rassemblé les responsables de ses dix programmes de formation relais destinés aux professionnels francophones formés à l'étranger afin de discuter de pratiques exemplaires.

4.1.3 Promotion de la sécurité des femmes victimes de violence

Six organismes de lutte contre la violence faite aux femmes du comté de Simcoe qui sont financés par le **ministère des Services sociaux et communautaires** ont reconnu le besoin de s'associer pour mieux aider les femmes francophones aux prises avec la violence conjugale ou ayant été victimes de mauvais traitements sexuels. Le 7 décembre 2012, les organismes en question ont donné une formation obligatoire d'une journée à environ 50 membres de leur personnel de première ligne afin de leur présenter un processus d'aiguillage révisé. Cette initiative a eu pour effet d'accroître l'aiguillage de clientes vers les organismes en milieu résidentiel et non résidentiel offrant des services en français. Le commissaire a participé à cet événement.

4.1.4 Partenariat entre le Groupe Média TFO et *Canadian Parents for French (Ontario)*

Le **Groupe Média TFO** et *Canadian Parents for French (Ontario)* ont signé une entente de partenariat en octobre 2012 afin d'augmenter le nombre d'élèves du français langue seconde qui utilisent des produits et des services éducatifs de langue française, notamment par le truchement d'émissions accessibles en direct ou en ligne. Ce partenariat vise aussi à agrandir la communauté francophile en Ontario tout en encourageant le bilinguisme dans les deux langues officielles.

4.1.5 Sommet de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario

En février 2013, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** a appuyé le Sommet des professionnels franco-ontariens *Passons à l'action : Ensemble pour servir en français*, soit une initiative clé de l'Association des sociétés

d'aide à l'enfance de l'Ontario rassemblant approximativement 125 fournisseurs de services sociaux franco-ontariens dans les domaines du bien-être à l'enfance, de la santé mentale des enfants, de l'éducation, de la violence familiale et du système de justice pour les jeunes. Le but de ce sommet, auquel le commissaire a d'ailleurs participé, était ultimement d'améliorer la prestation de services en français dans un éventail de services à l'enfance.

4.1.6 Camps d'été en français au Centre Harbourfront de Toronto

Dans le cadre de l'initiative Élargir l'espace francophone, qui est financée par le **ministère de l'Éducation** et coordonnée par le Centre canadien de leadership en évaluation (CLÉ), un partenariat a été établi entre le Collège Boréal et le Centre Harbourfront de Toronto pour l'offre de camps d'été en français. Ces camps d'été (danse, canotage, excursions, écriture créative et arts créatifs) débuteront en juillet 2013 et seront offerts aux enfants de cinq à douze ans.

4.1.7 Formation en leadership offerte en français

Du 11 au 13 octobre 2012, vingt élèves des écoles secondaires du Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien et du Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario ont suivi une formation en leadership à l'Université de Guelph, offerte par la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne (FESFO). Cette initiative a été rendue possible grâce au Réseau de développement économique et d'employabilité de l'Ontario (RDÉE Ontario) et à l'Institut rural de l'Ontario, en collaboration avec les conseils scolaires, la FESFO et l'initiative Élargir l'espace francophone, qui est financée par le **ministère de l'Éducation**. Cette formation a également été offerte dans la région de Welland en collaboration avec le Centre de santé communautaire de Hamilton-Niagara.

4.1.8 Création d'un espace de langue française au sein des organismes de services sociaux de Sudbury

Le **ministère des Services sociaux et communautaires** a informé le Commissariat que le 6 mars 2013, environ 40 travailleurs anglophones et 35 travailleurs francophones ont participé à une conférence d'une journée organisée par le comité des services sociaux en français de la région de Sudbury. L'initiative avait pour but de renforcer les liens existants et de créer un espace de langue française au sein des organismes de services sociaux de Sudbury et entre ces derniers. En janvier 2013, une seconde activité regroupant environ 25 directeurs généraux a eu lieu. Elle portait sur la mise en commun de stratégies de réussite en matière de création d'espaces de langue française au sein des organisations et entre ces dernières.

4.2 MENTIONS HONORABLES

Les **mentions honorables** soulignent le leadership de ministères et d'organismes gouvernementaux qui se sont mobilisés afin de générer une prestation accrue de services en français de qualité. Chacune fera l'objet d'un billet du commissaire publié sur son blogue au cours de l'année 2013-2014. Les initiatives dignes d'une mention honorable en 2012-2013 sont les suivantes :

- La conférence *Leading Edge Practises in Bilingual Recruitment* [Pratiques de pointe en recrutement bilingue] à Kingston;
- La communauté de pratiques sur les services de santé publique en français;
- La campagne de sensibilisation Traçons-les-limites;
- Le centre de ressources sur les services en français de ServiceOntario;
- L'appui au Forum pancanadien sur le développement économique en francophonie canadienne 2012;
- L'optimisation du taux d'occupation des lits du Pavillon Omer Deslauriers et le projet de centre de mémoire au centre de soins de longue durée Bendale Acres;
- Les cours obligatoires des opérateurs en eau potable;
- Renforcer la capacité des fournisseurs de services de santé à procurer des services en français;
- Les vidéos sur l'obtention d'un permis de conduire en Ontario;
- L'outil d'apprentissage en ligne de ServiceOntario;
- Les services de soins de santé primaires en français à Pain Court;
- La discussion sur la vision de l'apprentissage des jeunes enfants entre les conseils scolaires de langue française et le ministère de l'Éducation;
- L'accès à des soins primaires en français dans la région de Waterloo et Wellington;
- Sensibiliser le personnel du programme de visites surveillées à l'importance des services en français; et
- Le plan de services de santé intégrés du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Est.

Conclusion

Au cours des six dernières années, le Commissariat aux services en français a ***ouvert la voie*** aux citoyens qui cherchent à obtenir des services en français en Ontario. Pour ce faire, il a développé une relation de confiance et construit des liens solides avec ses plaignants et avec le gouvernement, de même qu'avec les organismes qui défendent les droits et répondent aux besoins des francophones, des francophiles et des nouveaux arrivants en Ontario.

Le Commissariat s'est aussi progressivement doté d'outils qui lui ont permis de remplir plus efficacement sa vision d'assurer une prestation active et intégrée des services en français, en appui au développement de la communauté francophone, et du coup, de la société ontarienne. Parmi eux, citons un personnel compétent et engagé, une démarche méticuleuse de traitement des plaintes et des partenariats stratégiques avec d'autres organismes qui sont eux aussi appelés à servir les intérêts des citoyens francophones de la province. Par ailleurs, le gouvernement a participé à la vision du Commissariat, si bien que la voie qu'il avait ouverte en 2007 a graduellement pu donner lieu à ***des changements***, et à un ***accès à des solutions*** pour les citoyens francophones.

Le commissaire a également ouvert ses horizons en se déplaçant aux quatre coins de l'Ontario pour rencontrer les différentes communautés francophones, participer à leurs événements et constater leurs défis de façon tangible. Après tout, le respect de la lettre et de l'esprit de la *Loi sur les services en français* n'en tient pas qu'au Commissariat : il s'agit d'un ***engagement partagé*** avec la population et son gouvernement. Sans des citoyens francophones qui se mobilisent et un gouvernement à l'écoute, il aurait bien sûr été difficile d'aller ***droits devant*** pour réaliser des progrès d'envergure.

Aujourd'hui, le commissaire veut mettre à profit tout ce qu'il a gagné à développer dans le passé — toutes ces relations, tous ces liens solides et tous ces outils — et engager le gouvernement afin de mettre en œuvre ***une nouvelle approche*** en vertu de laquelle les ministères et organismes gouvernementaux travailleront davantage en collaboration avec le Commissariat, en considérant les plaintes sous un angle systémique.

Cette nouvelle approche contribuera notamment à mieux tenir compte des besoins des populations précarisées. Le commissaire est d'avis qu'il importe de ne pas sous-estimer l'impact positif d'une offre active de services en français dès le premier point de contact, surtout dans le cas des populations précarisées. C'est d'ailleurs pourquoi il considère primordial que soient développées une directive gouvernementale en matière d'offre active et une autre en matière d'élaboration et de mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pour les services en français.

Le commissaire remercie tous les plaignants qui se mobilisent année après année pour lui manifester l'importance qu'ils accordent à leur droit d'obtenir des services en français en Ontario. Dans le cadre de sa nouvelle approche, le commissaire a voulu favoriser l'accès des citoyens, des ministères et des organismes gouvernementaux à l'éventail d'outils et de communications qu'il a mis à leur disposition depuis son entrée en fonction. Il les invite à consulter son nouveau site Web, à l'adresse **www.csf.gouv.on.ca**, et à s'approprier ces ressources, dorénavant classées par secteur de services sous la section « Actualités ».

La francophonie ontarienne est en pleine expansion, en pleine évolution, en pleine transformation. Parallèlement, il est nécessaire pour toute organisation de s'adapter à son environnement et de se renouveler périodiquement afin de poursuivre l'atteinte de ses objectifs. Le commissaire est heureux que son bureau se dote d'une nouvelle approche qui permettra, en collaboration avec le gouvernement et les plaignants, d'encore mieux répondre aux besoins des citoyens francophones de l'Ontario.